

# Algemene Voorwaarden & Aanvullende bepalingen Thuiswinkel



Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

## **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

## **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende Overeenkomst: een Overeenkomst waarbij de Consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een Overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de Ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een Overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van

- zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
  8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand;
  9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
  10. Overeenkomst op afstand: een Overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
  11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de Consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
  12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst, zonder dat Consument en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer**

Naam Ondernemer: Keesing Media Group B.V.

Handelend onder de naam/namen:

- Denksport | Win! | Jan Meulendijk | Sanders Puzzelboeken | Denksport Junior | 10 voor Taal

KvK-nummer: 34194861

Btw-nummer: NL007311126B01

Vestigingsadres (Nederland):

Naritaweg 235

1043 CB Amsterdam

Telefoonnummer: +31(0)85 8883276

Email: [klantenservice@denksport.nl](mailto:klantenservice@denksport.nl)

Vestigingsadres (België)

Bisschophoflaan 383

2100 Deurne, Antwerpen

Tel nr.: +32 23092924

[klantenservice@denksport.be](mailto:klantenservice@denksport.be)

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 17.00 uur

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen Ondernemer en Consument.
2. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Ondernemer voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de Ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de Overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van

het vorige lid en voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van Overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als de Ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5 - De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.

3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De Ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het Herroepingsrecht;

- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de Consument een Herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

Bij producten:

1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Ondernemer mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De Consument kan een dienstenovereenkomst en een Overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over Herroepingsrecht:

5. Indien de Ondernemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, Overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de Ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

## **Artikel 8 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan**

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Ondernemer niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als de Ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de Consument de Ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de Ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de Ondernemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn Herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de Ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te

bevestigen.

9. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping**

1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De Ondernemer vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De Ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 - Uitsluiting Herroepingsrecht**

De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - b. de Consument heeft verklaard dat hij zijn Herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en Overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet

- geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
  11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de Overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
  12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
  14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
    - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
    - b. de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn Herroepingsrecht verliest.

### **Artikel 11 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de Ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de Ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de Consument de bevoegdheid heeft de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

### **Artikel 12 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie**

1. De Ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de Ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.

### **Artikel 13 - Levering en uitvoering**

1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in

ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

Opzegging:

1. De Consument kan een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De Consument kan een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De Consument kan de in de vorige leden genoemde Overeenkomsten:

- a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de Consument deze verlengde Overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de Overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een Overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren



van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een Overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Consument na een jaar de Overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst. In geval van een Overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de Consument de bevestiging van de Overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag de Consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

4. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Ondernemer is gewezen op de te late betaling en de Ondernemer de Consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de Ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De Ondernemer kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht Overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer.

3. Bij de Ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de Ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de Consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende Ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

5. De Consument dient de Ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 17 - Geschillen**

1. Op Overeenkomsten tussen de Ondernemer en de in Nederland woonachtige Consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Consument en de Ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door deze Ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de in Nederland woonachtige Consument als de Ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de Ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Consument de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de Consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de Consument dit eerst aan de Ondernemer.
6. Wanneer de Ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de Consument binnen vijf weken na een daartoe door de Ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de Ondernemer de keuze van de Consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de Ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de Ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is geweest.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 18 - Branchegarantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de Consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de Consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de Ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de Ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de Consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de Consument.

### **Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de Consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org  
www.thuiswinkel.org  
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede

### **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

#### **Modelformulier voor herroeping**

## Aanvullende bepalingen bij Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

In aansluiting op de Algemene Voorwaarden van de Thuiswinkel Organisatie, zijn de volgende bepalingen (**'Keesing Voorwaarden'**) van toepassing op de tussen Keesing Media Group B.V., Keesing Belgium N.V. (hierna gezamenlijk aangeduid als **'Keesing'**) en Consument (**'Abonnee'** of **'Klant'**) gesloten Overeenkomsten (**'Overeenkomst'**) met betrekking tot een door Consument afgesloten abonnement (**'Abonnement'**) op door Keesing uitgegeven print- en digitale uitgaven (**'Uitgaven'**) dan wel met betrekking tot een online aankoop middels de door Keesing geëxploiteerde webshop(s) (**'Webshop'**).

Keesing Media Groep B.V. is statutair gevestigd te Amsterdam en houdt kantoor aan de Naritaweg 235, 1043 CB Amsterdam. Keesing Belgium N.V. is statutair gevestigd te Antwerpen en houdt kantoor aan de Bisschophoflaan 383, 2100 Deurne, Antwerpen , België. Telefoonnummer: +32 2309 2924.

Bij tegenstrijdigheden prevaleren de Algemene Voorwaarden van de Thuiswinkel Organisatie.

### **Wijziging Keesing Voorwaarden**

1. Keesing kan de Keesing Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden aangekondigd in de Uitgaven dan wel in de Webshop. De gewijzigde Voorwaarden zijn vanaf de datum van inwerkingtreding van toepassing op toekomstige Overeenkomsten. In geval van een wijziging van de Keesing Voorwaarden die tot gevolg heeft dat Keesing een wezenlijk andere prestatie levert dan overeengekomen, heeft Consument het recht het Abonnement binnen vier (4) weken na het van kracht worden van de betreffende wijziging te ontbinden.

### **Adresgegevens**

2. Abonnee dan wel Klant is verplicht bij het aangaan van een Overeenkomst correcte (adres)gegevens op te geven. Wijzigingen en/of onjuistheden in deze gegevens, waaronder begrepen zowel bezorgings- als factuurgegevens, dienen minimaal 14 dagen voor verschijning van de te verschijnen titel, aan Keesing te worden gemeld. Indien dit later gebeurt, kan juiste levering niet worden gegarandeerd.

3. Uitvoering van de Overeenkomst en alle daarop betrekking hebbende mededelingen en kennisgevingen vinden plaats aan het door Abonnee dan wel Klant opgegeven adres en/of e-mailadres.

### **Prijzen en Betaling**

4. Het abonnementsgeld is bij vooruitbetaling verschuldigd over de overeengekomen betaalperiode.

5. Keesing behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het abonnementsgeld en de prijzen van de door haar geleverde producten (**'Producten'**) te wijzigen doch niet binnen 3 maanden nadat Partijen de Overeenkomst zijn aangegaan. Keesing zal een wijziging in het abonnementsgeld alsdan in de Uitgave dan wel in de Webshop publiceren. Tenzij expliciet anders overeengekomen, is het gewijzigde abonnementsgeld vanaf de eerstvolgende betaalperiode van toepassing op alle lopende en nieuwe Abonnementen. Indien Abonnee het niet eens is met deze prijsverhoging dient Abonnee dit binnen 14 dagen na bekendmaking van de prijsverhoging te melden. Alsdan is Abonnee gerechtigd het Abonnement te ontbinden met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

Het is Keesing toegestaan jaarlijkse haar prijzen aan te passen in overeenstemming met de inflatie-indexatie. Dit wordt niet gezien als een prijswijziging zoals hierboven vermeld.

6. De aangeboden betaalwijzen kunnen, afhankelijk van de wijze waarop het Abonnement dan wel de Overeenkomst tot stand komen, verschillen. Indien aan een bepaalde betaalwijze, zoals betaling per acceptgiro, kosten verbonden zijn, wordt dit steeds duidelijk vermeld.

7. In geval van betaling middels factuur dient betaling plaats te vinden binnen de op de factuur genoemde termijn, of bij gebreke daarvan, binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij niet tijdige betaling is Keesing gerechtigd om wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening te brengen.

8. In geval van automatische incasso of domiciliëring zal het bedrag direct na de vooraankondiging van de incasso door Keesing worden geïnd.

9. Het storneren van een door Keesing (automatisch) geïncasseerd bedrag ontslaat Abonnee niet van zijn betalingsverplichting.

10. Indien Abonnee of Klant een verschuldigd bedrag niet (tijdig) betaalt, is Keesing gerechtigd (de uitvoering van) het Abonnement dan wel Overeenkomst op te schorten, dan wel te ontbinden.

11. Keesing heeft het recht om bij (stilzwijgende)verlenging van het Abonnement,

administratiekosten in rekening te brengen. De hoogte van deze kosten zullen door Keesing in de Uitgave dan wel op de Webshop worden vermeld.

Indien er voor Belgische abonnementen geen mandaat is afgegeven en Abonnee zegt niet tijdig haar abonnement conform deze Voorwaarden op, dan zal Keesing bij de (automatische) verlenging een bankoverschrijvingskaart aan haar doen toekomen, die binnen de aangegeven periode betaald dient te worden. Alsdan zal Keesing de hieraan verbonden administratiekosten bij Abonnee in rekening brengen.

### **Derden**

11. Keesing kan bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van derden, waaronder leveranciers. Indien deze derden aanvullende voorwaarden hanteren wordt dat voor het aangaan van de Overeenkomst uitdrukkelijk gemeld.

12. Alle rechten en aanspraken die uit hoofde van de Overeenkomst ten behoeve van Keesing worden bedongen, worden tevens bedongen ten behoeve van door Keesing ingeschakelde derden.

13. Onverminderd het bepaalde in punt 12. zijn deze Voorwaarden slechts van toepassing op de relatie tussen Keesing en Abonnee dan wel Klant en kunnen derden die geen partij zijn bij de Overeenkomst hieraan geen rechten ontnemen.

### **Privacy**

14. Bij het aangaan en de uitvoering van het Abonnement dan wel de Overeenkomst verwerkt Keesing persoonsgegevens van Abonnee en Klant.

15. Bij doorlopende abonnementen wordt het IBAN nummer van de betaling opgeslagen voor de verwerking van de automatische incasso en domiciliëring.

16. Al het gebruik van de door Abonnees en Klanten verstrekte gegevens geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet. In de [Privacy Verklaring](#) van Keesing is gedetailleerd vastgelegd hoe Keesing met de gegevens van de Abonnees en Klanten omgaat en op welke wijze daarin inzage kan worden verkregen of bezwaar tegen kan worden gemaakt.

### **Rechten**

17. Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Uitgaven en de Webshop, waaronder begrepen de auteursrechten, databankrechten en merkrechten, berusten bij Keesing en/of haar licentiegevers.

18. Het is Abonnee dan wel Klant niet toegestaan de naam, inhoud en/of lay-out van de Uitgave of inhoud van de Webshop op welke wijze dan ook te verveelvoudigen, op te slaan en/of openbaar te maken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Keesing.

### **Bezorging c.q. beschikbaarstelling**

19. Levering vindt van de Uitgaven vindt wereldwijd plaats. Keesing kan aan levering buiten Nederland en België aanvullende voorwaarden stellen, zoals het in rekening brengen van extra verzendkosten.

20. Klachten over de bezorging c.q. beschikbaarstelling van een Uitgave dienen als volgt kenbaar te worden gemaakt:

1. Indien het een printuitgave betreft, dient Abonnee het volgende bezorgmoment van de postbezorger af te wachten. Indien de printuitgave alsdan niet is bezorgd, kan Abonnee na verloop van 24 uur na het verstrijken van deze bezorgperiode aan de abonneeservice van de betreffende Uitgave doorgeven dat

de Uitgave niet bezorgd is. De Uitgave wordt in dat geval binnen 7 tot 9 werkdagen nagezonden.

2. Indien het een digitale Uitgave betreft kan Abonnee klachten over de beschikbaarstelling kenbaar maken op de in de Uitgave aangegeven wijze.

### **Levering van cadeaus**

21. De levering van een eventueel cadeau vindt in principe plaats binnen 30 (dertig) dagen na totstandkoming van het Abonnement, tenzij expliciet een andere leveringstermijn is genoemd, nooit .

22. In geval van tussentijdse opzegging of ontbinding van het Abonnement om een reden die niet is toe te rekenen aan Keesing, is Keesing gerechtigd – naar keuze van Keesing – het cadeau terug te vorderen of de restwaarde van het cadeau in rekening te brengen bij Abonnee.

23. Het geleverde cadeau moet de eigenschappen bezitten die Abonnee bij normaal gebruik mag verwachten. Indien dit niet het geval is, dient Abonnee Keesing daarvan binnen twee (2) maanden na constatering van het gebrek , schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen.

### **Wijziging of staking Uitgave**

24. Keesing is gerechtigd om naar eigen inzicht de omvang, inhoud, samenstelling, lay-out, verschijningsvorm, -moment en/of -frequentie van een Uitgave te wijzigen, een Uitgave te staken en/of te vervangen door een andere uitgave, al dan niet in dezelfde verschijningsvorm en/of -frequentie.

25. Keesing is voorts gerechtigd eventuele speciaal voor Abonnees bestemde aanvullende diensten te wijzigen of te staken.

26. Keesing zal er in geval van wijzigingen als bedoeld in punt 24 en 25 voor zorgen dat de betreffende Uitgave in kwalitatief en kwantitatief opzicht in redelijke verhouding blijft tot het Abonnementsgeld dan wel het Abonnementsgeld aanpassen.

27. In geval van een staking van een Uitgave zonder vervanging, vindt restitutie plaats van het reeds betaalde abonnementsgeld over de resterende betaalperiode vanaf de stakingsdatum van de Uitgave.

28. In het geval van vervanging van een Uitgave door een andere uitgave of een wijziging van de Uitgave waardoor de Uitgave wezenlijk afwijkt van de onder het Abonnement door Keesing toegezegde prestatie, heeft de Abonnee het recht om het Abonnement binnen vier (4) weken na aankondiging van de vervanging, dan wel binnen vier (4) weken na de ontvangst van de eerste vervangende of aangepaste Uitgave, afhankelijk van welk moment eerder is, te ontbinden door een schriftelijke mededeling

### **Toegang tot digitale Uitgaven**

29. De inloggegevens die Abonnee toegang geven tot een digitale Uitgave zijn strikt persoonlijk en niet-overdraagbaar. Het is Abonnee niet toegestaan om derden via zijn account toegang te verlenen tot een digitale Uitgave of zijn inloggegevens op enigerlei wijze (commercieel) te exploiteren of aan derden te verstrekken.

30. Abonnee is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik van zijn inloggegevens en voor alle handelingen die via zijn account worden verricht, met uitsluiting van ontoelaatbare handelingen die door Keesing of haar medewerkers via dit account worden verricht. Indien en zodra Abonnee vermoedt dat onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van zijn account dient hij Keesing daarvan direct op de hoogte te stellen. Keesing is in dat geval gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht ter bescherming van haar Uitgaven en haar overige Abonnees en Abonnee dient daaraan zijn volledige medewerking te verlenen.

31. Abonnee mag de betreffende digitale Uitgave slechts voor eigen gebruik downloaden en/of uitprinten. Het is niet toegestaan de digitale Uitgave op andere wijze

te verveelvoudigen, op te slaan en/of openbaar te maken. Indien Keesing aanwijzingen heeft dat Abonnee het in punt 29 genoemde verbod overtreedt, is Keesing gerechtigd om de toegang van tot de betreffende digitale Uitgave te blokkeren en geblokkeerd te houden, behoudens weerlegging van dat vermoeden door Abonnee. Het blokkeren van de toegang laat het recht van Keesing om de door of in verband met de bedoelde overtreding geleden schade (inclusief de gemaakte kosten) op Abonnee te verhalen onverlet.

## **Herroepingsrecht**

32. Klant heeft het recht een Overeenkomst binnen een termijn van 14 dagen te ontbinden door toezending van een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring aan Keesing. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van het volgende [modelformulier](#)

33. De ontbindingstermijn genoemd in punt 32 gaat in op het moment van het afsluiten van het Abonnement. Indien het een digitaal product betreft, vangt het herroepingstermijn aan bij het sluiten van de Overeenkomst, tenzij de Abonnee reeds bij het sluiten van de Overeenkomst het digitale product heeft ingezien/gedownload.

34. In geval van ontbinding dient Klant de ontvangen Uitgave(n) en/of een cadeau of ander besteld product binnen 14 dagen na het verzenden van de in punt 32 bedoelde verklaring tot ontbinding voor zover redelijkerwijs mogelijk in de originele verpakking terug te zenden, waarbij de kosten voor retourzending voor rekening van Klant komen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 7 en 8 van de algemene voorwaarden van de Thuiswinkel Organisatie.

35. Het betreffende factuurbedrag zal, voor zover dit reeds door Klant is voldaan en na aftrek van eventueel verschuldigde bedragen op basis van van deze voorwaarden, door Keesing binnen 14 dagen na ontvangst van de in punt 32 van deze voorwaarden bedoelde verklaring tot ontbinding worden gerestitueerd aan Klant, doch – indien van toepassing – niet eerder dan dat Keesing de reeds geleverde Uitgave(n), cadeaus of andere producten retour heeft ontvangen.

36. Het bepaalde in dit artikel is niet van toepassing ten aanzien van:

(i) Producten die daarvoor naar hun aard niet in aanmerking komen, zoals bederfelijke, tijdsgebonden of persoonlijke Producten;

(ii) overige Overeenkomsten, waaronder de levering van kranten en tijdschriften anders dan via een abonnement, als genoemd in artikel 6:230p Burgerlijk Wetboek.

## **Klachten**

37. Klachten in verband met via de webshop of anderszins geplaatste bestellingen dienen binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden gemeld aan de klantenservice van Keesing. Zie voor adres gegevens de aanvullende bepalingen bij Algemene Voorwaarden Thuiswinkel op pagina 2.

## **Geschillen**

1. Op Overeenkomsten tussen Keesing Media Group B.V. en de in België woonachtige Consument waarop de in dit document genoemde algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing en is de rechtbank te Antwerpen bevoegd. Informatie over Online Beslechting Consumentengeschillen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.