

Algemene Voorwaarden

- Op onze diensten en leveringen zijn algemene voorwaarden van toepassing.
- Bent u consument? Dan zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (zoals opgenomen onder deel A) van toepassing.
- Bent u zakelijke klant? Dan zijn de Leveringsvoorwaarden Zakelijke Klanten (zoals opgenomen onder deel B) van toepassing.

Deel A – Voor consumenten: Algemene Voorwaarden 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 21 - Eisen met betrekking tot de druinhoud en bedrukte producten

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: Print Store B.V.

In opdracht van: shop.mijnprintshop.nl

Handelend onder de naam: shop.mijnprintshop.nl

Vestigingsadres:

Schiedamse Vest 89

3012BG Rotterdam

Telefoonnummer: 085 888 11 96

Bereikbaarheid: van maandag t/m donderdag van 09.00 tot 18.00 uur

Op vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Op zaterdag en zondag zijn wij gesloten

Emailadres: hallo@mijnprintshop.nl KvK-nummer: 68029780

Btw-identificatienummer NL857272378B01

Alle betalingen door bovengenoemde entiteit worden verwerkt door Hello Ventures B.V.

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 web omgeving. 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 0 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. d. Deze bedenktijd geldt echter niet bij volgens specificaties van de consument gemaakte producten, die zijn vervaardigd op basis van individuele keuzes of beslissingen van de consument of die duidelijk voor een specifieke persoon zijn bestemd ("maatwerkproducten"). Eventuele klachten over het product kunnen altijd gemeld worden bij de klantenservice, die de klachten verder in behandeling zal nemen.

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 0 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 0 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

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 bieder 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.
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 bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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. 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 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 consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (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). 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 gewezen.
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 - Branche Garantie

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.

Artikel 21 - Eisen met betrekking tot de drukinhoud en bedrukte producten

shop.mijnprintshop.nl B.V. behoudt zich te allen tijde het recht voor om een bestelling te weigeren of te annuleren die: - mogelijk inbreuk maken op de (intellectuele eigendoms) rechten van derden; - anderszins in strijd is met enige wet- en/of regelgeving; - afbreuk kan doen aan shop.mijnprintshop.nl's goede naam en reputatie; of - naar het uitsluitend oordeel van shop.mijnprintshop.nl niet in overeenstemming is met maatschappelijke normen en waarden, hetgeen (onder meer een niet uitsluitend) het geval zal zijn indien de inhoud van discriminerende, beledigende, gewelddadige, lasterlijke, seksuele of obscene aard is. Indien shop.mijnprintshop.nl besluit een bestelling te weigeren of te annuleren op basis van bovenstaand recht, zal de klant hiervan op de hoogte worden gesteld en de betaalde koopprijs van de bestelling worden terugbetaald. shop.mijnprintshop.nl is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het weigeren of annuleren van een bestelling en gaat dan ook geen verdere discussie aan met de desbetreffende klant.

Deel C – Verwerking persoonsgegevens

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. "AVG": de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679;
2. "Consument" de consument, zoals gedefinieerd onder Deel A van deze Algemene Voorwaarden;
3. "Datalek": iedere inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens voor zover de gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen onder artikel 33 en 34 AVG;
4. shop.mijnprintshop.nl: Print Store Nederland;
5. "Opdrachtgever": de opdrachtgever zoals gedefinieerd in Deel B van deze Algemene Voorwaarden;
6. "Overeenkomst": de overeenkomst die wordt gesloten tussen Verantwoordelijke en de Verwerker, inclusief wijzigingen en aanvullende overeenkomsten;
7. "Persoonsgegevens": een persoonsgegevens zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 1 AVG dat Verwerkt wordt door de Verwerker onder de Overeenkomst, zoals doorgegeven aan de Verantwoordelijke via de Website om te laten drukken door Print Store Nederland;
8. "Sub Verwerker": een verwerker, zoals gedefinieerd in de AVG, die in opdracht van de Verwerker Persoonsgegevens zal Verwerken ten behoeve van de Verantwoordelijke;
9. "Verantwoordelijke": de verwerkingsverantwoordelijke, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 7 AVG;
10. "Verwerken" of "Verwerking": elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 2 AVG;
11. "Verwerker": de verwerker, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 8 AVG;
12. "Verwerkersovereenkomst" artikel 3 tot en met 9 van dit deel (C) Algemene Voorwaarden, welke gezamenlijk een verwerkersovereenkomst in de zin artikel 28 lid 3 AVG vormen.

Artikel 2 - Verwerking Persoonsgegevens

1. Voor zover de Print Store Nederland Persoonsgegevens van de Consument ontvangt die betrekking hebben op de Consument, is Print Store Nederland Verantwoordelijke voor deze Persoonsgegevens. In dat geval is de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing.
2. Voor zover Print Store Nederland Persoonsgegevens van de Consument ontvangt die betrekking hebben op een ander dan de Consument, zal Print Store Nederland kwalificeren als Verwerker en de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken ten behoeve van de Consument, die als Verantwoordelijke kwalificeert, conform de Verwerkersovereenkomst.
3. Voor zover Print Store Nederland Persoonsgegevens van de Opdrachtgever ontvangt zal de Ondernemer kwalificeren als Verwerker en de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken ten behoeve van de Opdrachtgever, die als Verantwoordelijke kwalificeert, conform de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3 – Verplichtingen van de Verwerker

1. Behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen, zal Verwerker:
 - a. uitsluitend Persoonsgegevens Verwerken door deze bij ontvangst van de Consument of Opdrachtgever te (laten) raadplegen om te controleren dat het format en de kwaliteit van het bestand juist is, af te (laten) drukken in het gewenste format en te (laten) versturen naar het adres dat is opgegeven door de Consument of Opdrachtgever op het orderformulier; b. tegen vergoeding van haar kosten, de Verantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32, 35 en 36 AVG voor zover bijstand van de Verwerker hiervoor noodzakelijk is; c. zal Verantwoordelijke volledig en zonder onredelijke vertraging informeren over ieder Datalek zodra zij met het bestaan van de Datalek bekend is geworden en redelijke bijstand verlenen aan de Verantwoordelijke zodat deze aan haar verplichtingen onder artikel 33 en 34 AVG kan voldoen; d. rekening houdend met de aard van de verwerking, de Verantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk en tegen vergoeding van de kosten, bijstand verlenen bij het vervullen van de plicht van Verantwoordelijke om verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkene onder de AVG te beantwoorden; en e. na beëindiging van de Overeenkomst, er zorg voor dragen dat de Persoonsgegevens onverwijld worden verwijderd, of indien de Verantwoordelijke hiertoe tijdig schriftelijke instructie geeft worden overgedragen aan Verantwoordelijke.

Artikel 4 – Verplichtingen van de Verwerker

Technische en Organisatorische Maatregelen

1. De Verwerker zal rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de technische en organisatorische maatregelen treffen en in stand houden, zoals uiteengezet in beveiligingsbeleid van Print Store Nederland dat bij Print Store Nederland opvraagbaar is;
2. De Verantwoordelijke garandeert dat de in het beveiligingsbeleid opgenomen maatregelen passend zijn conform artikel 32 AVG voor de Persoonsgegevens die zij door Verwerker laat Verwerken.

Artikel 5 – Sub Verwerkers

1. Het is de Verwerker toegestaan om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik te maken van een Sub Verwerkers. De lijst van Sub Verwerkers zijn opvraagbaar bij Print Store Nederland.
2. In het geval van beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub Verwerkers wordt de Verantwoordelijke hierover door de Verwerker op de hoogte gesteld. Verantwoordelijke is gerechtigd bezwaar te maken tegen deze verandering. Indien het niet mogelijk is een andere Sub Verwerker in te schakelen in geval van bezwaar van de Sub Verwerker, is de Verantwoordelijke bevoegd de overeenkomst op te zeggen.

3. De Verwerker zal zich inspannen om de Sub Verwerker om verplichtingen op te leggen die geen mindere bescherming bieden dan de bepalingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 6 – Doorgifte persoonsgegevens

1. De Verwerker mag Persoonsgegevens doorgeven en Verwerken in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), indien:
 - a. de Verwerker hiertoe instructies krijgt van de Verantwoordelijke; b. de Verwerker hiertoe verplicht is op grond van een wettelijk voorschrift; c. dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en welke formeel zo is erkend door plaatsing op de 'witte lijst' van de Europese Commissie; d. gebruik maakt van een modelcontract als bedoeld in artikel 46, tweede lid, sub c en d van de AVG; of e. de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder Toepasselijke Wetgeving.
2. Indien Persoonsgegevens worden doorgestuurd naar een Sub Verwerker in een land buiten de EER en Verwerker niet op eigen naam een modelcontract kan sluiten met Sub Verwerker, geeft de Verantwoordelijke hierbij instructie en een volmacht aan de Verwerker om, op naam van de Verantwoordelijke, de Sub Verwerker instructies te geven en de onder artikel 6 lid 1 onder d genoemde overeenkomsten te sluiten.

Artikel 7 - Geheimhouding

3. Op alle informatie die de Verwerker van de Verantwoordelijke ontvangt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal de Persoonsgegevens geheimhouden en zal haar werknemers en Sub Verwerkers voordat zij toegang verkrijgen tot de Persoonsgegevens, contractueel verplichten tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst kennis kunnen nemen.
4. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover de Verantwoordelijke zijn voorafgaande uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om informatie aan derden te verstrekken of indien het verstrekken van informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de door de Verantwoordelijke aan de Verwerker verstrekte opdracht. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing indien de Verwerker op grond van een wettelijke verplichting de informatie aan een derde dient te verstrekken.

Artikel 8 – Audits

1. Verwerker zal Verantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in artikel 28 AVG neergelegde verplichtingen aan te tonen.
2. Verantwoordelijke, of een door de Verantwoordelijke aangewezen derde, is gerechtigd om een audit, waaronder inspecties, te laten doen naar de naleving door de Verwerker van deze Verwerkersovereenkomst. Partijen zullen in onderling overleg een datum voor de audit plannen. Verantwoordelijke zal Verwerker minimaal 3 weken voorafgaand van de audit hiervan op de hoogte stellen.
3. De redelijke kosten van de uitvoering van artikel 8 zijn voor Verantwoordelijke.

Artikel 9 – Vrijwaring

Verantwoordelijke garandeert Verwerker dat de door haar aan Verwerker opgedragen werkzaamheden rechtmatig zijn en de Persoonsgegevens die verstrekt juist zijn en vrijwaart en stelt schadeloos Verwerker ter zake van (i) alle schade en (ii) aan Verwerker of Verantwoordelijke opgelegde boetes door toezichthouders in verband met een tekortkoming in de nakoming van één of meer verplichtingen van de Verantwoordelijke uit de Verwerkersovereenkomst of uit hoofde van toepasselijke wetgeving, waaronder de AVG.

Deel B – Algemene leveringsvoorwaarden voor zakelijke klanten

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder: - a. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan de leverancier opdracht heeft gegeven tot de vervaardiging van zaken of tot het verrichten van werkzaamheden; - b. Leverancier: Print Store Nederland, gevestigd te Rotterdam; ; - c. Informatiedragers : magnetische banden en schijven, optische schijven en alle andere middelen bestemd voor het met behulp van apparatuur vastleggen, bewerken, verzenden of veelevoudigen dan wel openbaar maken van teksten, beelden of andere gegevens, een en ander in de meest ruime betekenis van het woord; - d. KVGGO: Koninklijk Verbond van Grafische Ondernemingen, gevestigd te Amstelveen.

Artikel 2: Algemeen

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen de opdrachtgever en de leverancier gesloten overeenkomsten.
2. De verwijzing in de overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier naar deze leveringsvoorwaarden zal altijd als eerste verwijzing gelden en daarmee zullen deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn. De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. In geval opdrachtgever op enig moment met leverancier een overeenkomst is aangegaan waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, wordt opdrachtgever geacht de toepasselijkheid van deze leveringsvoorwaarden op toekomstige overeenkomsten met leverancier stilzwijgend te hebben aanvaard.
4. Deze leveringsvoorwaarden worden bedongen ten behoeve van iedere derde die al dan niet in dienstverband bij de uitvoering van een overeenkomst van verkoop of opdracht wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.

Artikel 3: Offertes, aanbiedingen

1. Opdrachten dienen te allen tijde via de website shop.mijnprintshop.nl van leverancier opgegeven te worden. Hiervoor dient de klant in te loggen door middel van een emailadres en een wachtwoord. Deze zijn te verkrijgen door een inschrijving op de website.
2. Een overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier komt eerst na aanvaarding door leverancier tot stand. Aanvaarding geschiedt door middel van een schriftelijke opdrachtbevestiging. In beginsel ontvangt opdrachtgever een opdrachtbevestiging binnen 24 uur na ontvangst door leverancier van een opdracht. Indien opdrachtgever niet binnen deze tijdspannen een opdrachtbevestiging heeft ontvangen, doet zij er goed aan contact op te nemen met de serviceafdeling van leverancier. Leverancier is niet aansprakelijk voor niet verwerkte opdrachten die niet door haar zijn aanvaard door middel van een opdrachtbevestiging.
3. Indien de opdrachtbevestiging op onderdelen afwijkt van de opdracht, worden deze onderdelen geacht van ondergeschikt belang te zijn en komt de overeenkomst tot stand overeenkomstig de opdrachtbevestiging, tenzij opdrachtgever binnen 24 uur na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk tegen de verschillen bezwaar maakt.

Artikel 4: Annulering

1. De opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst te annuleren voordat de leverancier met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen mits hij de hierdoor voor de leverancier ontstane

schade vergoedt. Onder deze schade worden begrepen de door de leverancier geleden verliezen en gederfde winst en in elk geval de kosten die de leverancier reeds ter voorbereiding heeft gemaakt, waaronder die van gereserveerde productiecapaciteit, ingekochte materialen, ingeroepen diensten en opslag. Ter vereenvoudiging wordt voor deze kosten als standaard €9,95 voor bestellingen onder de €50,- en €19,95 voor bestellingen boven de €50,- gebruikt.

2. Annulering van overeenkomsten tot vervaardiging van periodieke uitgaven als bedoeld in lid 2 en 3 van artikel 14 is niet mogelijk.

Artikel 5: Prijs

1. Alle opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (B.T.W.) en andere door de overheid opgelegde heffingen.
2. De prijs die de leverancier voor de door hem te verrichten prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties. De leverancier heeft het recht de opdracht onder gewijzigde prijs en/of specificaties te aanvaarden, indien de aard of inhoud van de door opdrachtgever aangeleverde programmatuur, bestanden, schetsen, tekeningen, modellen of andere soortgelijke toelieferingen van de opdrachtgever de leverancier daartoe naar diens oordeel aanleiding geven.
3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de totale prestatie tegen het voor dit gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
4. Indien tussen partijen geen prijs is overeengekomen, maar partijen in een jaar voorafgaande aan de overeenkomst een of meerdere overeenkomsten met een gelijke of nagenoeg gelijke inhoud hebben gesloten, zal de prijs op basis van de daarbij gebruikte productiemethoden en gehanteerde calculatietarieven worden berekend.
5. Indien buiten toepassing van het bepaalde in het vorige lid van dit artikel tussen partijen geen prijs is overeengekomen, indien slechts bij wijze van schatting een prijs is afgegeven of de overeengekomen prijs krachtens deze leveringsvoorwaarden kan worden gewijzigd, wordt de prijs respectievelijk de wijziging bepaald volgens de laatstelijk door het KVGGO uitgegeven advies-calculatieschema's en voorts, indien het KVGGO geen actueel toepasselijk schema heeft uitgegeven, op een in de grafische industrie als redelijk beschouwd bedrag.

Artikel 6: Prijswijzigingen

1. De leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen wanneer een of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van materialen, halffabrikaten of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van verzendkosten, van lonen, van werkgeverslasten sociale verzekeringen, van de met andere arbeidsvoorwaarden gemoeide kosten, invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen op grondstoffen, energie of reststoffen, een aanzienlijke wijziging in valutaverhoudingen of, in het algemeen, omstandigheden die met een en ander vergelijkbaar zijn.
2. Extra bewerkelijke tekst, onduidelijke kopij, onduidelijke schetsen, tekeningen of modellen, ondeugdelijke informatiedragers, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden, ondeugdelijke wijze van aanlevering van de door de opdrachtgever aan te leveren materialen of producten en alle soortgelijke toelieferingen door de opdrachtgever die de leverancier tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan deze bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten, zijn grond voor verhoging van de overeengekomen prijs. Ook buitengewone of in redelijkheid onvoorzienbare verwerkingsmoeilijkheden voortvloeiend uit de aard van de te verwerken materialen en producten zijn grond tot verhoging van de overeengekomen prijs.
3. De leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen indien de opdrachtgever wijziging in de oorspronkelijk overeengekomen specificaties aanbrengt, daaronder begrepen

auteurscorrecties of gewijzigde instructies na de ontvangst van werktekeningen, modellen en van zet-, druk- en andere proeven. De leverancier zal binnen de grenzen van het redelijke aan deze wijzigingen meewerken, indien de inhoud van de door hem te verrichten prestatie althans niet wezenlijk van de oorspronkelijk overeengekomen prestatie afwijkt.

Artikel 7: Betalingstermijn

1. Betaling van de prijs en de overige krachtens de overeenkomst door opdrachtgever verschuldigde bedragen dient vooraf, door middel van een eenmalige incasso-machtiging of girale betaling, of bij aflevering plaats te vinden, tenzij de leverancier schriftelijk uitdrukkelijk met een andere betalingstermijn heeft ingestemd. Bij niet tijdige betaling als evenbedoeld is de opdrachtgever in verzuim zonder dat ingebrekestelling door de leverancier is vereist. De opdrachtgever kan zich niet op enige korting, verrekening of opschorting beroepen.
2. Indien aflevering plaatsvindt op een door de opdrachtgever aangewezen afleveradres, kan betaling bij aflevering enkel in contanten plaatsvinden. Indien aflevering plaatsvindt op een van de vestigingen van de leverancier kan betaling bij aflevering tevens per pin-transactie plaatsvinden.
3. Indien, in geval van aflevering op een door de opdrachtgever aangewezen afleveradres, aflevering niet kan plaatsvinden vanwege een aan opdrachtgever toe te rekenen oorzaak, zoals niet-betaling bij aflevering, is leverancier gerechtigd de vervaardigde zaken mee terug te nemen. De daaraan verbonden kosten, zoals de kosten van de koerier, komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever kan vanaf de daarop volgende dag, niet zijnde een dag die valt in het weekend of een algemeen erkende feestdag, tijdens kantooruren de vervaardigde zaken alsnog ophalen op de dichtstbijzijnde vestiging van leverancier. Voorts zal leverancier op verzoek van opdrachtgever zo spoedig mogelijk opnieuw de vervaardigde zaken op een door de opdrachtgever aangewezen afleveradres ter aflevering aanbieden, in welk geval de extra bezorgkosten aan opdrachtgever in rekening zullen worden gebracht en bij aflevering door opdrachtgever dienen te worden betaald.
4. De leverancier is gerechtigd bij een overeengekomen aflevering in gedeelten, na aflevering van het eerste gedeelte, naast de betaling van dit gedeelte tevens de betaling te vragen van de voor de gehele levering gemaakte kosten zoals die van zetwerk, litho's en proeven.
5. De opdrachtgever is te allen tijde en ongeacht de overeengekomen betalingscondities, gehouden op eerste verzoek van de leverancier zekerheid te stellen voor de voldoening van de krachtens de overeenkomst aan de leverancier te betalen bedragen. De aangeboden zekerheid zal zodanig moeten zijn, dat de vordering met de eventueel daarop vallende rente en kosten behoorlijk gedekt is en dat de leverancier daarop zonder moeite verhaal zal kunnen nemen. Een eventueel later onvoldoende geworden zekerheid zal op eerste verzoek van de leverancier tot een voldoende zekerheid aangevuld dienen te worden.
6. Indien de opdrachtgever niet tijdig betaalt, is deze wegens de vertraging in de voldoening van het door hem verschuldigde bedrag vanaf de factuurdatum over dit bedrag de wettelijke rente verschuldigd. De leverancier is bevoegd een twaalfde deel van deze rente in rekening te brengen over elke maand of gedeelte van een maand waarin de opdrachtgever zijn verplichting tot betaling niet volledig is nagekomen.
7. Bij niet tijdige betaling is de opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 150,00.

Artikel 8: Wijze en kosten van levering; eigendomsvoorbehoud

1. Tenzij anders is overeengekomen, geschiedt de aflevering ter plaatse van de door de opdrachtgever aan de leverancier opgegeven vestiging van de leverancier. Het drukwerk staat op de dag van ophalen bij de vestiging gereed vanaf 14.00 uur. Eerder ophalen is niet mogelijk.

2. De leverancier is niet gehouden de vervaardigde zaken in gedeelten af te leveren.
3. De opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan de aflevering van de krachtens de overeenkomst door de leverancier te leveren zaken. De opdrachtgever zal ook zonder daartoe te zijn aangemaand in verzuim zijn, indien hij de af te leveren zaken niet na eerste verzoek van de leverancier bij deze ophaalt of, indien aflevering aan een door de opdrachtgever aangewezen adres is overeengekomen, weigert de af te leveren zaken in ontvangst te nemen.
4. Iedere levering van zaken door de leverancier aan de opdrachtgever geschiedt onder voorbehoud van de eigendom daarvan totdat de opdrachtgever al hetgeen heeft voldaan waartoe hij uit hoofde van de overeenkomst of uit andere soortgelijke overeenkomsten jegens de leverancier is gehouden, met inbegrip van rente en kosten.
5. Indien aflevering aan een door de opdrachtgever aangewezen adres binnen een straal van 25 kilometer van de steden Amsterdam, Utrecht, Den Haag, Delft of Rotterdam is overeengekomen, geschiedt dit per koerier voor rekening van de leverancier, mits de door de opdrachtgever te betalen hoofdsom exclusief BTW € 250,00 bedraagt. Bij opdrachten met een hoofdsom van minder dan € 250,00 exclusief BTW wordt door de leverancier € 17,50 per adres in bovengenoemde regio's in rekening gebracht. Indien aflevering dient plaats te vinden op een adres buiten de genoemde regio's en opdrachtgever aan leverancier heeft medegedeeld dat zij wenst dat aflevering plaatsvindt per koerier, worden door leverancier koerierskosten in rekening gebracht.
6. In geval van aflevering als vermeld in het vorige lid gelden voorts de volgende voorwaarden. Levering vindt elke woensdag en vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland of het land van bestemming, vanaf 09.00 uur. Aflevertijden kunnen nimmer van tevoren worden vastgesteld. De vervaardigde zaken worden afgeleverd tussen 09.00 uur en 21.00 uur. Opdrachtgever dient een contactpersoon op te geven die mobiel bereikbaar is vanaf 09.00 uur tot 21.00 uur. Aflevering geschiedt op de begane grond, niet verder weg dan achter de 1e deur. De koerier moet voor de deur kunnen laden en lossen. Indien dit niet mogelijk is moet dit vóór de dag van levering door opdrachtgever aan leverancier worden aangegeven. De koerier wacht maximaal 3 minuten op de opdrachtgever. De leverancier werkt met externe koeriers, waardoor het niet mogelijk is te wachten op het pinnen van geld bij een bank dicht in de buurt of op iemand met een sleutel. Indien aflevering niet kan plaatsvinden vanwege een aan de opdrachtgever toe te rekenen oorzaak, zoals afwezigheid van personen aan wie aflevering kan plaatsvinden of niet-betaling, neemt de leverancier de vervaardigde zaken mee terug en kan de opdrachtgever vanaf de daarop volgende dag, niet zijnde een dag die valt in het weekend of een algemeen erkende feestdag, tijdens kantooruren de vervaardigde zaken alsnog ophalen op de dichtstbijzijnde vestiging van de leverancier. De vervaardigde zaken worden eenmalig aangeboden, tenzij de opdrachtgever en de leverancier anders overeenkomen.
7. Indien aflevering dient plaats te vinden op een buiten de in lid 5 vermelde regio's gelegen adres, vindt aflevering plaats door middel van TNT Post, tenzij anders overeengekomen. De vervaardigde zaken worden op woensdag of vrijdag door de leverancier bij TNT Post ter verzending aangeboden. 95 % van de postpakketten wordt op de daaropvolgende werkdag door TNT Post bezorgd, maar de opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontleen. TNT Post levert rembourszendingen niet op zaterdag.
8. De verzending (per koerier of TNT Post) is steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever. Het aannemen van zaken van de leverancier door de vervoerder, geldt als bewijs dat deze in uiterlijk goede staat verkeerden, tenzij het tegendeel uit de vrachtbrief of het ontvangstbewijs blijkt
9. De opdrachtgever kan tot uiterlijk 48 uur voor verzending een wijziging van het afleveradres aan de leverancier doorgeven. Daarna kan het afleveradres niet meer kosteloos worden gewijzigd in verband met het inboeken van de koeriersservice. Bij een later doorgegeven wijziging wordt 15,00 euro administratiekosten in rekening gebracht.

Artikel 9 : Termijn van levering

1. Een door de leverancier opgegeven termijn van levering heeft, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, slechts een indicatieve strekking. De leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het feit dat levering niet binnen de gestelde termijn kan plaatsvinden. De leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat de opdrachtgever hem schriftelijk heeft aangemaand binnen een redelijke termijn van ten minste 3 werkdagen te leveren en levering niet binnen de gestelde redelijke termijn plaatsvindt.
2. De opdrachtgever is ermee bekend dat de levertijd in geval van een opdracht met afwerking, zoals vouwen, rillen, stansen, pregen, doorgaans vier werkdagen langer is. De voor de afwerking benodigde tijd is begrepen in de levertermijn die in de opdrachtvestiging is vermeld. Op verzoek van de opdrachtgever kan met de leverancier worden overeengekomen dat de afwerking sneller plaatsvindt.
3. De binding van de leverancier aan een overeengekomen uiterste termijn van levering vervalt indien de opdrachtgever wijziging in de specificaties van het werk wenst of het bepaalde in lid 2 van artikel 12 van deze voorwaarden niet nakomt, tenzij de geringe betekenis van de wijziging of het geringe oponthoud de leverancier in redelijkheid niet noodzaakt tot wijziging van de aanvankelijk door hem planmatig in de tijd vastgestelde inzet van productiecapaciteit.
4. De opdrachtgever is bij de uitvoering van de overeenkomst door de leverancier, gehouden al datgene te doen, dat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige levering door de leverancier mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het onverwijld beantwoorden van vragen van de leverancier, het voorkomen van gebrekkige toelieferingen als bedoeld in lid 2 van artikel 6 en door het in acht nemen van het bepaalde in lid 2 van artikel 12 en de leden 1 en 2 van artikel 18 van deze leveringsvoorwaarden.
5. Bij niet-tijdige betaling of bij niet-naleving door de opdrachtgever van het in het vorige lid van dit artikel en het in lid 5 van artikel 7 bepaalde, is een overeengekomen uiterste termijn van levering niet meer bindend en is de opdrachtgever in verzuim zonder dat schriftelijke ingebrekestelling door de leverancier nodig is. De leverancier is alsdan, onverlet de hem krachtens de wet toekomende rechten, bevoegd de nakoming van de overeenkomst op te schorten totdat de opdrachtgever dit verzuim heeft hersteld. Daarna zal de leverancier de overeenkomst alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren.
6. Onze levertijden zijn gebaseerd op een door u correct aangeleverd bestand. Indien dit niet het geval is, kan er een vertraging ontstaan.

Artikel 10: Onderzoek bij aflevering

1. De opdrachtgever is gehouden met bekwame spoed na aflevering te onderzoeken of de leverancier de overeenkomst deugdelijk is nagekomen en is voorts gehouden de leverancier er terstond schriftelijk van in kennis te stellen, zodra hem het tegendeel blijkt. De opdrachtgever dient het evenbedoeld onderzoek en de desbetreffende kennisgeving te doen binnen uiterlijk 14 dagen na aflevering.
2. De leverancier is steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, tenzij het verzuim niet herstelbaar is.
3. De nakoming van de overeenkomst geldt tussen partijen als deugdelijk indien de opdrachtgever in gebreke is gebleven het onderzoek of de kennisgeving bedoeld in lid 1 van dit artikel tijdig te doen.
4. De prestatie van de leverancier geldt in elk geval tussen partijen als deugdelijk, indien de opdrachtgever het geleverde of een gedeelte van het geleverde in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen bewerken of verwerken of aan derden heeft doen leveren, tenzij de opdrachtgever het bepaalde in het eerste lid van dit artikel in acht heeft genomen.

Artikel 11: Inhoud en wijziging overeenkomst

De opdrachtgever draagt het risico van misverstanden ten aanzien van de inhoud en uitvoering van de overeenkomst indien deze hun oorzaak vinden in door de leverancier niet, niet juist, niet tijdig of onvolledig ontvangen specificaties of andere mededelingen die mondeling of door een door de opdrachtgever daartoe aangewezen persoon zijn gedaan dan wel zijn overgebracht door middel van enig technisch middel zoals bijvoorbeeld de telefoon, de fax en soortgelijke transmissiemedia.

Artikel 12: Zet-, druk- of andere proeven

1. De door de opdrachtgever aan leverancier verstrekte toelieferingen, zoals ontwerpen, teksten, programmatuur, databestanden en tekeningen, worden niet door de leverancier op juistheid gecontroleerd, tenzij de opdrachtgever en de leverancier uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De opdrachtgever is gehouden de door hem al dan niet op zijn verzoek van de leverancier ontvangen zet-, druk- of andere proeven zorgvuldig op fouten en gebreken te onderzoeken en deze met bekwame spoed gecorrigeerd of goedgekeurd aan de leverancier terug te zenden.
3. Goedkeuring van de proeven door de opdrachtgever geldt als erkenning dat de leverancier de aan de proeven voorafgaande werkzaamheden juist heeft uitgevoerd.
4. De leverancier is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten en gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door de opdrachtgever goedgekeurde of gecorrigeerde proeven.
5. Elke op verzoek van de opdrachtgever vervaardigde proef wordt naast de overeengekomen prijs in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de kosten van deze proeven in de prijs zijn inbegrepen.

Artikel 13: Afwijkingen

1. Afwijkingen tussen enerzijds het geleverde werk en anderzijds de door de opdrachtgever aan de leverancier verstrekte toelieferingen, zoals ontwerpen, teksten, programmatuur, databestanden en tekeningen, respectievelijk de specificaties als vermeld in de opdrachtbevestiging, respectievelijk de zet-, druk-, of andere proef, kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting of ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding, indien zij van geringe betekenis zijn.
2. De opdrachtgever is ermee bekend dat de leverancier haar full color opdrachten vervaardigt in combinatiedruk, waarbij het drukwerk samen met ander drukwerk op een drukvel geproduceerd wordt. Hierdoor is de prijs lager dan bij drukwerk dat op traditionele wijze wordt gedrukt. Echter, bij combinatiedruk is de kans groter dat er kleine afwijkingen, zoals kleur- en/of snijafwijkingen (van 2-3 millimeter), ontstaan. Deze afwijkingen kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting of ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.
3. Bij een beoordeling van de vraag of afwijkingen in het totaal van het werk al dan niet als gering moeten worden beschouwd, wordt een representatieve steekproef uit het werk in aanmerking genomen, tenzij het individueel bepaalde zaken betreft.
4. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde van het werk hebben, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn.
5. Meer- of minderleveringen ten opzichte van het overeengekomen aantal zijn toegestaan indien zij niet meer of minder bedragen dan de volgende percentages:
 - o Oplage tot 20.000 eenheden: 10%
 - o oplage van 20.000 en meer: 5%

Ten aanzien van meer- of minderleveringen van verpakkingsdrukwerk, etiketten en kettingformulieren is evenwel steeds een percentage van 10% toegestaan. Het meerdere of het minder geleverde aantal wordt in rekening gebracht respectievelijk verrekend.

6. Ten aanzien van de kwaliteit en het gramgewicht van papier en karton worden als afwijkingen van geringe betekenis aangemerkt de afwijkingen die zijn toegestaan krachtens de tolerantienormen vermeld in de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Vereniging van Papiergroothandelaren. De desbetreffende voorwaarden liggen bij de leverancier ter inzage. De leverancier zal de opdrachtgever op diens verzoek kosteloos een exemplaar van deze voorwaarden toezenden.

Artikel 14: Duurovereenkomsten; periodieke uitgaven

1. Een overeenkomst tot de vervaardiging van een periodieke uitgave geldt, indien terzake niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, voor onbepaalde tijd en kan slechts door opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn. Deze opzegtermijn is een jaar indien het een periodieke uitgave betreft die viermaal per jaar of vaker verschijnt en 6 maanden indien het een periodieke uitgave betreft die minder vaak verschijnt.
2. Onder een periodieke uitgave als bedoeld in lid 1 van dit artikel wordt verstaan een uitgave die regelmatig verschijnt.
3. Onder vervaardiging in de zin van het eerste lid van dit artikel wordt mede begrepen de vervaardiging van halffabrikaten of hulpmiddelen zoals losse katernen, litho- en zetwerk alsmede werkzaamheden tot afwerking en tot de verspreiding van de uitgave.
4. Een overeenkomst als bedoeld in dit artikel kan slechts door middel van een aangetekende of met ontvangstbevestiging verzonden brief worden opgezegd.
5. Van het bepaalde in dit artikel kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

Artikel 15: Auteursrechten etc.

1. De opdrachtgever garandeert de leverancier, dat door de nakoming van de overeenkomst en met name door de verveelvoudiging of het openbaar maken van de van de opdrachtgever ontvangen toeleveringen, zoals ontwerpen, teksten, programmatuur, databestanden en tekeningen, geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval doch niet uitsluitend begrepen auteursrechten en rechten van industriële eigendom. De opdrachtgever vrijwaart de leverancier zowel in- als buiten rechte voor alle aanspraken van derden wegens vermeende inbreuk op hun rechten.
2. Indien ten aanzien van de juistheid van de door derden gepretendeerde rechten als bedoeld in lid 1 van dit artikel gereede twijfel ontstaat of blijft bestaan, is de leverancier bevoegd maar niet gehouden de nakoming van de overeenkomst op te schorten tot het moment waarop in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat de leverancier door de nakoming van de overeenkomst geen inbreuk op deze rechten maakt. Daarna zal de leverancier de order alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren.
3. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, blijft de leverancier steeds de rechthebbende op het auteursrecht dat kan ontstaan op de door hem bij de nakoming van de overeenkomst vervaardigde werken, zoals kopij, zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werken detailtekeningen, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, fotografische opnamen, litho's, films en soortgelijke productie- en hulpmiddelen, ook als de desbetreffende werkzaamheden als afzonderlijke post in het aanbod of op de factuur zijn vermeld.
4. De door de leverancier volgens zijn vormgeving te leveren of geleverde zaken, zoals kopij, zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werk- en detailtekeningen, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, fotografische opnamen, litho's, films en soortgelijke productie- en hulpmiddelen, evenmin als een tot het wezenlijke van die vormgeving behorend gedeelte daarvan, mogen, ook indien of voor zover op de vormgeving te dien aanzien geen auteursrecht of andere wettelijke bescherming voor de leverancier bestaat, niet zonder diens schriftelijke toestemming in het kader van enig productieproces worden verveelvoudigd.

5. De opdrachtgever verkrijgt na levering door de leverancier het niet-exclusieve recht tot gebruik van de door de leverancier in het kader van de overeenkomst vervaardigde werken of van werken in de zin van lid 4 van dit artikel. Het evenbedoelde recht tot gebruik is beperkt tot het recht van normaal gebruik van de geleverde zaken en houdt met name niet in het gebruik tot verveelvoudiging van deze zaken in het kader van enig productieproces.

Artikel 16 : Eigendom productiemiddelen etc.

1. Alle door de leverancier vervaardigde zaken zoals productiemiddelen, halffabrikaten en hulpmiddelen en met name zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werk- en detailtekeningen, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, fotografische opnamen, litho's, clichés, films, micro- en macromontages, drukplaten, zeefdrukvormen, diepdrukcyinders, stypen, stansmessen en -vormen, (folie-) preegvormen, stempelplaten en randapparatuur, blijven het eigendom van de leverancier, ook als deze als aparte post op de offerte, in het aanbod of de factuur zijn vermeld.
2. De leverancier is niet gehouden de in lid 1 bedoelde zaken aan de opdrachtgever af te geven.

Artikel 17 : Eigendom opdrachtgever, pandrecht

1. De leverancier zal de door de opdrachtgever in het kader van de nakoming van de overeenkomst aan hem toevertrouwde zaken bewaren met de zorg van een goed bewaarder.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel, draagt de opdrachtgever tijdens de bewaring alle risico's ten aanzien van de in lid 1 bedoelde zaken. De opdrachtgever dient desgewenst zelf een verzekering voor dit risico af te sluiten.
3. De opdrachtgever is gehouden er voor zorg te dragen, dat er voorafgaande aan de verstrekking aan de leverancier van toelieferingen, zoals ontwerpen, teksten, programmatuur, databestanden en tekeningen, een duplicaat van deze zaken wordt gemaakt. De opdrachtgever dient deze onder zich te houden voor het geval de afgegeven zaken tijdens de bewaring door de leverancier worden verloren of wegens beschadiging onbruikbaar worden. In dat geval dient de opdrachtgever de leverancier op verzoek tegen vergoeding van materiaalkosten een nieuw exemplaar te verstrekken.
4. De opdrachtgever verleent de leverancier pandrecht op alle zaken die in het kader van de nakoming van de overeenkomst met de leverancier door hem in de macht van de leverancier worden gebracht, zulks tot meerdere zekerheid van al hetgeen de opdrachtgever in welke hoedanigheid en uit welke hoofde ook aan de leverancier verschuldigd mocht zijn, niet opeisbare en voorwaardelijke schulden daaronder mede begrepen.

Artikel 18: Door de opdrachtgever aangeleverde materialen en producten

1. Indien de opdrachtgever met de leverancier is overeengekomen, dat de opdrachtgever materiaal of producten ter bedrukking of ter verwerking zal aanleveren, dient hij voor deze aanlevering zorg te dragen op een ten behoeve van een normale planmatige productie als tijdig en deugdelijk te beschouwen wijze. De opdrachtgever zal hiertoe instructies van de leverancier vragen.
2. De opdrachtgever is gehouden naast het voor de overeengekomen prestatie benodigde materiaal of de daarvoor benodigde producten, tevens een voor de desbetreffende bewerking redelijke hoeveelheid voor proeven, inschiet e.d. te leveren. De opdrachtgever zal hiertoe de opgave van de leverancier vragen. De opdrachtgever staat er voor in, dat de leverancier een voldoende hoeveelheid zal ontvangen. De bevestiging van ontvangst van het materiaal of de producten door de leverancier houdt niet in de erkenning dat een voldoende of de op de vervoersdocumenten vermelde hoeveelheid is ontvangen.
3. De leverancier is niet gehouden de van de opdrachtgever ontvangen zaken voorafgaande aan de bedrukking of de bewerking, op de geschiktheid hiertoe te onderzoeken.

4. De leverancier is niet aansprakelijk voor het te kort schieten in de nakoming van de overeenkomst als dat zijn oorzaak vindt in buitengewone of in redelijkheid voor de leverancier onvoorzienbare verwerkingsmoeilijkheden voortvloeiend uit de aard van de door de opdrachtgever aangeleverde materialen of producten en evenmin als dat een gevolg is van afwijkingen tussen het aanvankelijk aan de leverancier getoonde monster en het later door de opdrachtgever voor de oplage aangeleverde materiaal of producten.
 5. De leverancier staat niet in voor eigenschappen als houdbaarheid, hechting, glans, kleur, licht- of kleurechtheid of slijtvastheid indien de opdrachtgever niet uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst opgave heeft gedaan van de eigenschappen en de aard van de door hem aangeleverde materialen of producten en niet deugdelijke informatie heeft verstrekt over de toegepaste voorbewerkingen en de toegepaste oppervlaktebewerkingen.
 6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kan de leverancier noch aansprakelijk worden gesteld voor het loslaten, kleven, smetten, veranderen van glans of kleur, noch voor het beschadigen van door hem van de opdrachtgever ontvangen en door hem te bedrukken of te bewerken materiaal en producten als deze een voorbewerking hebben ondergaan zoals door het aanbrengen van lak, vernis of anti-smetpoeder.
 7. De opdrachtgever is gehouden de leverancier op bijzondere moeilijkheden of gezondheidsrisico's tijdens de bedrukking of bewerking van de door hem aangeleverde materialen en producten te wijzen.
8. De leverancier is gerechtigd over de resten zoals snijafval etc. van het door de opdrachtgever aangeleverd materiaal en producten te beschikken als ware deze zijn eigendom. De opdrachtgever is op verzoek van de leverancier gehouden de ongebruikte materialen en producten alsmede de evenbedoelde resten bij de leverancier af te halen.

Artikel 19: Aanleverspecificaties voor drukwerk

1. Door de opdrachtgever dient bij de aanlevering van toeleveringsmateriaal voor drukwerk de volgende specificaties in acht te worden genomen, tenzij schriftelijk anders tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer is overeengekomen: a. Aanlevering in een of meer van de volgende Mac/PC bestanden: JPG (300 DPI, certified), PDF, TIFF / AI, waarbij de tekst dient te worden omgezet naar lettercontouren/outlines en de bestanden gecomprimeerd naar ZIP of SIT worden verzonden; b. 3 millimeter afloop aan alle zijden, waarbij GEEN kaders mogen worden gebruikt; c. Tekst moet 5 mm van de snijrand afstaan (8millimeter inclusief afloop); d. Alle fonts dienen te zijn omgezet naar lettercontouren; e. Bestanden dienen geen "overprint" te bevatten Deze zijn niet zichtbaar na de drukgang. f. Afbeeldingen in CMYK (eurostandard coated) met resolutie van 300 dpi; g. PDF bestanden dienen te zijn opgeslagen als PDFX1a (X-3 kan niet worden verwerkt); h. Bij het maken van PDF bestanden moeten de fonts 100 % ingesloten zijn en beeld- en lijncompressie dienen te zijn uitgezet (zie ook de werktekening op de in artikel 3 lid 1 van deze leveringsvoorwaarden vermelde website); i. De bestanden mogen GEEN kaders bevatten. Dit doordat het drukwerk in combinatie wordt gedrukt en hierbij kleine snij-afwijkingen kunnen ontstaan, die bij het gebruik van kaders duidelijker zichtbaar worden. j. Wanneer in een bestand toch kaders worden gebruikt, behoudt leverancier zich het recht voor deze bestanden niet te drukken. Indien de leverancier tot overgaat tot het drukken van deze bestanden, geschiedt dit voor eigen risico van opdrachtgever en aanvaardt leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen daarvan voor het geleverde drukwerk. k. Transparanties die worden gebruikt in documenten dienen samengevoegd te worden tot 1 laag of omgezet te worden naar een BITMAP. Bestanden mogen niet in lagen worden aangeleverd maar als 1 laag. In uw opmaakprogramma dient u uw bestand als pdf om te zetten naar pdf-x1a(2001).
2. Transparanties, lagen en effecten die worden gebruikt in Adobe CS1, CS2 en CS3 worden nog niet goed ondersteunt door postscript printers, belichters of CTP's. Om dit probleem deels te verhelpen dient u zich te houden aan de aangegeven richtlijnen.

3. De leverancier heeft op de in artikel 3 lid 1 van deze leveringsvoorwaarden vermelde website bij al haar producten werktekeningen geplaatst die het gemakkelijker maken bestanden op te maken. Opdrachtgever wordt geadviseerd gebruik te maken van deze werktekeningen om problemen te voorkomen.

Artikel 20: Overmacht

1. Tekortkomingen van de leverancier in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan hem worden toegerekend, indien zij niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komen.
2. Tekortkomingen van de leverancier in de nakoming van de overeenkomst ten gevolge van bijvoorbeeld oorlog, mobilisatie, onlusten, overstroming, gesloten scheepvaart, andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de levering door openbare nutsbedrijven, gebrek aan kolen, gas, aardolieproducten of andere middelen tot energieopwekking, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, acties van vakbonden, uitvoerbeperkingen, andere maatregelen van overheidswege, niet-levering van noodzakelijke materialen en halffabrikaten door derden, opzet of grove schuld van hulppersonen en andere soortgelijke omstandigheden, worden aangemerkt als niet aan de leverancier toe te rekenen en geven de opdrachtgever geen recht tot ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding.

Artikel 21: Aansprakelijkheid

1. Schade die de opdrachtgever lijdt en waarvoor leverancier aansprakelijk is, wordt aan opdrachtgever uitsluitend vergoed volgens onderstaande bepalingen, ongeacht de grond waarop de vordering tot schadevergoeding wordt gebaseerd.
2. De aansprakelijkheid van de leverancier is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht exclusief omzetbelasting.
3. De leverancier is niet aansprakelijk voor schade in de vorm van inkomsten-of winstderving, schade wegens stagnatie of vertraging in bedrijfsactiviteiten, schade wegens productieverlies, verlies van arbeidsuren en/of tevergeefs gemaakte arbeidskosten, meerkosten van inkoop bij derden, schade wegens gemiste besparingen, overeenkomsten of kortingen en boetes.
4. De leverancier is voorts niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die ontstaat doordat of nadat opdrachtgever de vervaardigde zaken na aflevering in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen bewerken of verwerken of aan derden heeft doen leveren.
5. De leverancier is eveneens niet aansprakelijk voor schade aan door hem van de opdrachtgever ontvangen en door de leverancier te bedrukken, te bewerken of te verwerken materiaal of producten, indien de opdrachtgever de leverancier niet uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst opgave heeft gedaan van de eigenschappen en de aard van deze materialen of producten en deugdelijke informatie heeft verstrekt over de toegepaste voorbewerkingen en de toegepaste oppervlaktebewerkingen.
6. Het recht op vergoeding van schade vervalt indien daarop niet binnen 14 dagen nadat opdrachtgever met het ontstaan van de schade bekend is geworden, althans redelijkerwijs bekend kon zijn, schriftelijk door opdrachtgever beroep is gedaan.
7. Indien de leverancier terzake van enige schade, waarvoor hij krachtens de overeenkomst met de opdrachtgever c.q. deze leveringsvoorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal de opdrachtgever hem terzake volledig vrijwaren en de leverancier alles vergoeden wat hij aan deze derde dient te voldoen.

Artikel 22: Kortingen

1. Indien de opdrachtgever met regelmaat opdrachten aan de leverancier verstrekt, kan zij op haar verzoek in aanmerking komen voor een kortingsregeling, zulks ter beoordeling van de leverancier. Indien de opdrachtgever al een kortingsregeling bij of wederverkoperscontract met de leverancier heeft, komt zij niet in aanmerking voor overige kortingen, beloningen of acties.
2. Bij het plaatsen van het logo van de leverancier krijgt de opdrachtgever een eenmalige korting van 5 % op de factuurwaarde van de opdracht exclusief omzetbelasting, mits het evenement en het ontwerp van de flyers of posters voldoen aan de daaraan door de leverancier gestelde eisen. Deze eenmalige korting geldt alleen voor flyers en posters.

Artikel 23: Laagste prijs garantie

De laagste prijs garantie is geldig onder de volgende voorwaarden: 1. de prijsvergelijking moet voor hetzelfde product gedaan worden. 2. de prijsvergelijking moet voor dezelfde specificaties (ook levertijd en service level van de bedrijven worden hier toe gerekend) gedaan worden. 3. de prijsvergelijking moet gedaan worden op basis van het standaard assortiment. 4. de prijsvergelijking is niet geldig voor aanbiedingen. De prijzen moeten de afgelopen drie maanden hetzelfde zijn geweest. 5. de prijsvergelijking moet door shop.mijnprintshop.nl gecontroleerd kunnen worden. 6. het product moet bij shop.mijnprintshop.nl besteld zijn. 7. de garantie is alleen geldig voor nieuwe klanten Alleen als aan alle bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, dan heeft de klant recht op een teruggave van het verschil plus 10% van het verschil.

Artikel 24: Schriftelijke mededelingen

Daar waar deze leveringsvoorwaarden vereisen dat een mededeling schriftelijk plaatsvindt, is een digitale mededeling eveneens toereikend, met uitzondering van mededelingen per aangetekende of met ontvangstbevestiging verzonden brief dienen te worden gedaan.

Artikel 25: Geschillen; Forum- en rechtskeuze

1. De geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten tussen de leverancier en Opdrachtgever zullen -naar beoordeling en eigen inzicht van de Leverancier - bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij : a. de Rechtbank te Rotterdam ;

ofwel b. aanhangig te maken bij de Stichting Scheidsgerecht voor de Grafische Industrie overeenkomstig het reglement van de Stichting Scheidsgerecht voor de Grafische Industrie, gevestigd te Amstelveen aan de Startbaan 10 (Postbus 220, 1180 AE Amstelveen);
tenzij krachtens dwingend recht een andere instantie bevoegd is;
2. Indien de Opdrachtgever een geschil aanhangig wenst te maken zal zij de Leverancier verzoeken welke keuze de Leverancier maakt op basis van lid 1 en de Leverancier zal hier binnen 14 dagen op reageren. Indien geen reactie komt kan de Opdrachtgever kiezen tussen de twee instanties als in lid 1 genoemd;
3. De in lid 1 onder b bedoelde wijze van arbitrale geschillenbeslechting is slechts van toepassing indien tenminste een van partijen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst lid of associé was van het KVGGO en de aanhangig te maken vordering (niet zijnde een tegenvordering) meer dan € 2.500,00 in hoofdsom bedraagt.
4. Een geschil is aanwezig, wanneer één van partijen verklaart dat dit het geval is.
5. Indien de instantie als bedoeld in lid 1 onder b van toepassing is De arbiters zullen recht spreken als goede mannen naar billijkheid, zonder aan de strenge regelen van het recht gebonden te zijn.

Artikel 26: Toepasselijk recht

De overeenkomst tussen de leverancier en de opdrachtgever wordt beheerst door het Nederlandse recht.

Deel C – Verwerking persoonsgegevens

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. "AVG": de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679;
2. "Consument" de consument, zoals gedefinieerd onder Deel A van deze Algemene Voorwaarden;
3. "Datalek": iedere inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens voor zover de gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen onder artikel 33 en 34 AVG;
4. shop.mijnprintshop.nl: Hello Ventures B.V.;
5. "Opdrachtgever": de opdrachtgever zoals gedefinieerd in Deel B van deze Algemene Voorwaarden;
6. "Overeenkomst": de overeenkomst die wordt gesloten tussen Verantwoordelijke en de Verwerker, inclusief wijzigingen en aanvullende overeenkomsten;
7. "Persoonsgegevens": een persoonsgegevens zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 1 AVG dat Verwerkt wordt door de Verwerker onder de Overeenkomst, zoals doorgegeven aan de Verantwoordelijke via de Website om te laten drukken door Hello Ventures;
8. "Sub Verwerker": een verwerker, zoals gedefinieerd in de AVG, die in opdracht van de Verwerker Persoonsgegevens zal Verwerken ten behoeve van de Verantwoordelijke;
9. "Verantwoordelijke": de verwerkingsverantwoordelijke, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 7 AVG;
10. "Verwerken" of "Verwerking": elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 2 AVG;
11. "Verwerker": de verwerker, zoals gedefinieerd onder artikel 4 lid 8 AVG;
12. "Verwerkersovereenkomst" artikel 3 tot en met 9 van dit deel (C) Algemene Voorwaarden, welke gezamenlijk een verwerkersovereenkomst in de zin artikel 28 lid 3 AVG vormen.

Artikel 2 - Verwerking Persoonsgegevens

1) Voor zover de Hello Ventures Persoonsgegevens van de Consument ontvangt die betrekking hebben op de Consument, is Hello Ventures Verantwoordelijke voor deze Persoonsgegevens. In dat geval is de Verwerkersovereenkomst niet van toepassing.

2) Voor zover Hello Ventures Persoonsgegevens van de Consument ontvangt die betrekking hebben op een ander dan de Consument, zal Hello Ventures kwalificeren als Verwerker en de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken ten behoeve van de Consument, die als Verantwoordelijke kwalificeert, conform de Verwerkersovereenkomst.

3) Voor zover Hello Ventures Persoonsgegevens van de Opdrachtgever ontvangt zal de Ondernemer kwalificeren als Verwerker en de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken ten behoeve van de Opdrachtgever, die als Verantwoordelijke kwalificeert, conform de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3 – Verplichtingen van de Verwerker

1) Behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen, zal Verwerker:

- a. uitsluitend Persoonsgegevens Verwerken door deze bij ontvangst van de Consument of Opdrachtgever te (laten) raadplegen om te controleren dat het format en de kwaliteit van het bestand juist is, af te (laten) drukken in het gewenste format en te (laten) versturen naar het adres dat is opgegeven door de Consument of Opdrachtgever op het orderformulier;
- b. tegen vergoeding van haar kosten, de Verantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32, 35 en 36 AVG voor zover bijstand van de Verwerker hiervoor noodzakelijk is;

c. zal Verantwoordelijke volledig en zonder onredelijke vertraging informeren over ieder Datalek zodra zij met het bestaan van de Datalek bekend is geworden en redelijke bijstand verlenen aan de Verantwoordelijke zodat deze aan haar verplichtingen onder artikel 33 en 34 AVG kan voldoen;

d. rekening houdend met de aard van de verwerking, de Verantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk en tegen vergoeding van de kosten, bijstand verlenen bij het vervullen van de plicht van Verantwoordelijke om verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkene onder de AVG te beantwoorden; en

e. na beëindiging van de Overeenkomst, er zorg voor dragen dat de Persoonsgegevens onverwijld worden verwijderd, of indien de Verantwoordelijke hiertoe tijdig schriftelijke instructie geeft worden overgedragen aan Verantwoordelijke.

Artikel 4 – Verplichtingen van de Verwerker

Technische en Organisatorische Maatregelen

1) De Verwerker zal rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie de technische en organisatorische maatregelen treffen en in stand houden, zoals uiteengezet in beveiligingsbeleid van Hello Ventures dat bij Hello Ventures opvraagbaar is;

2) De Verantwoordelijke garandeert dat de in het beveiligingsbeleid opgenomen maatregelen passend zijn conform artikel 32 AVG voor de Persoonsgegevens die zij door Verwerker laat Verwerken.

Artikel 5 – Sub Verwerkers

1) Het is de Verwerker toegestaan om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik te maken van een Sub Verwerkers. De lijst van Sub Verwerkers zijn opvraagbaar bij Hello Ventures.

2) In het geval van beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub Verwerkers wordt de Verantwoordelijke hierover door de Verwerker op de hoogte gesteld. Verantwoordelijke is gerechtigd bezwaar te maken tegen deze verandering. Indien het niet mogelijk is een andere Sub Verwerker in te schakelen in geval van bezwaar van de Sub Verwerker, is de Verantwoordelijke bevoegd de overeenkomst op te zeggen.

3) De Verwerker zal zich inspannen om de Sub Verwerker om verplichtingen op te leggen die geen mindere bescherming bieden dan de bepalingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 6 – Doorgifte persoonsgegevens

1) De Verwerker mag Persoonsgegevens doorgeven en Verwerken in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), indien:

- a. de Verwerker hiertoe instructies krijgt van de Verantwoordelijke;
- b. de Verwerker hiertoe verplicht is op grond van een wettelijk voorschrift;
- c. dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en welke formeel zo is erkend door plaatsing op de 'witte lijst' van de Europese Commissie;
- d. gebruik maakt van een modelcontract als bedoeld in artikel 46, tweede lid, sub c en d van de AVG; of
- e. de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder Toepasselijke Wetgeving.

2) Indien Persoonsgegevens worden doorgestuurd naar een Sub Verwerker in een land buiten de EER en Verwerker niet op eigen naam een modelcontract kan sluiten met Sub Verwerker, geeft de Verantwoordelijke hierbij instructie en een volmacht aan de Verwerker om, op naam van de Verantwoordelijke, de Sub Verwerker instructies te geven en de onder artikel 6 lid 1 onder d genoemde overeenkomsten te sluiten.

Artikel 7 - Geheimhouding

3) Op alle informatie die de Verwerker van de Verantwoordelijke ontvangt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal de Persoonsgegevens geheimhouden en zal haar werknemers en Sub Verwerkers voordat zij toegang verkrijgen tot de Persoonsgegevens, contractueel verplichten tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst kennis kunnen nemen.

4) Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover de Verantwoordelijke zijn voorafgaande uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om informatie aan derden te verstrekken of indien het verstrekken van informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de door de Verantwoordelijke aan de Verwerker verstrekte opdracht. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing indien de Verwerker op grond van een wettelijke verplichting de informatie aan een derde dient te verstrekken.

Artikel 8 – Audits

1) Verwerker zal Verantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in artikel 28 AVG neergelegde verplichtingen aan te tonen.

2) Verantwoordelijke, of een door de Verantwoordelijke aangewezen derde, is gerechtigd om een audit, waaronder inspecties, te laten doen naar de naleving door de Verwerker van deze Verwerkersovereenkomst. Partijen zullen in onderling overleg een datum voor de audit plannen. Verantwoordelijke zal Verwerker minimaal 3 weken voorafgaand van de audit hiervan op de hoogte stellen.

3) De redelijke kosten van de uitvoering van artikel 8 zijn voor Verantwoordelijke.

Artikel 9 – Vrijwaring

Verantwoordelijke garandeert Verwerker dat de door haar aan Verwerker opgedragen werkzaamheden rechtmatig zijn en de Persoonsgegevens die verstrekt juist zijn en vrijwaart en stelt schadeloos Verwerker ter zake van (i) alle schade en (ii) aan Verwerker of Verantwoordelijke opgelegde boetes door toezichthouders in verband met een tekortkoming in de nakoming van één of meer verplichtingen van de Verantwoordelijke uit de Verwerkersovereenkomst of uit hoofde van toepasselijke wetgeving, waaronder de AVG.

Deel D - Aanvullende Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk



Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk 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.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

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 Stichting Webshop Keurmerk

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 Stichting Webshop Keurmerk 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;
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

Onderneming; Papermail Products hodn Mijn Printshop.

Vestigingsadres; Frans Erensstraat 2, 5921 VG Venlo

Telefoonnummer; 077-3746500 op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur.

E-mail adres; info@papermail.nl

KvK-nummer; 61336599

Btw-identificatienummer; NL001516869B32

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elketot 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 minimaal 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 minimaal 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 opeen 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. 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;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. 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;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. 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;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. 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:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - 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 bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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 Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.

5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de 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 consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (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. Uiterlijk twaalf maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, 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.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. 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 gewezen.
8. Indien naast de Geschillencommissie Webshop 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 Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 – Branchegarantie

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting

Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting Webshop Keurmerk. 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 Stichting Webshop Keurmerk, 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 Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk 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.

Adres Stichting Webshop Keurmerk: Weteringschans 108 1017 XS Amsterdam

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [naam ondernemer]

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consument(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.