

Reglement Stichting Webshop Keurmerk

Alle bij Stichting Webshop Keurmerk aangesloten leden houden zich aan het reglement.

Erkenning elektronische communicatie

- De aanbieder erkent elektronische communicatie en zal de geldigheid of het juridisch effect daarvan niet ontzeggen vanwege het enkele feit dat de communicatie elektronisch is.

Het aanbod

- De aangeboden producten of diensten worden door de aanbieder duidelijk omschreven, indien mogelijk voorzien van afbeeldingen.
- De geldende consumentenprijs van de aangeboden producten of diensten wordt door de aanbieder duidelijk vermeld.
- Er kan in het aanbod geen sprake zijn van verborgen extra kosten zoals belastingen (BTW), verpakkings- of verzendkosten.
- Indien er sprake is van beperkte geldigheidsduur van het aanbod, wordt deze beperking duidelijk vermeld.
- De aanbieder vermeldt op zijn website op heldere wijze de leveringstermijnen die van toepassing zijn op het aanbod.
- Eventuele informatie over onafhankelijke kwaliteitsbeoordelingen van producten of diensten worden in het aanbod vermeld. Daarbij dient volledige informatie beschikbaar te zijn over de instantie van wie de kwalificatie verkregen is.

De betalingsmethoden

- De aanbieder geeft aan op welke wijze de consument kan betalen, tezamen met duidelijke stap voor stapinstructies over de betreffende betalingsmethoden.
- De aanbieder mag in de algemene voorwaarden bij de verkoop van producten aan consumenten nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% bedingen. Wel mogen producten bijvoorbeeld onder rembours worden verzonden. Vooruitbetaling van meer dan 50% mag wel overeengekomen worden. Wanneer vooruitbetaling van meer dan 50% is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst voordat de afgesproken vooruitbetaling is verricht.

De bestelaanvraagprocedure

- De aanbieder geeft duidelijk aan langs welke stappen de overeenkomst tot stand komt.
- Vóór het sluiten van de overeenkomst worden de te leveren producten of diensten en de te betalen prijs aan de consument bevestigd. Naar aanleiding van deze bevestiging wordt de overeenkomst gesloten met een actieve handeling door de consument. (Bijvoorbeeld een muisklik).

De afkoelingsperiode

- Na ontvangst van het product heeft de consument een afkoelingsperiode van 14 dagen om zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden en het product te retourneren. Daarbij draagt de consument zelf de kosten van retourzending, met uitzondering van een terecht beroep op de "niet goed-geld terug" regeling. De aanbieder zal in geval van ontbinding, binnen 14 dagen na de ontvangstdatum van de retourzending de betaalde bedragen terugbetalen.
- Ontbinding van een dienst kan binnen 14 dagen na de eerste dienstverlening. In geval van ontbinding van een dienst binnen 14 dagen dient de consument te betalen voor de eventueel al genoten diensten tot het moment van ontbinding, met uitzondering van een terecht beroep op de "niet goed-geld terug" regeling.
- De consument kan alleen daadwerkelijk gebruik maken van zijn herroepingsrecht binnen veertien dagen indien de betreffende goederen compleet en onbeschadigd geretourneerd worden, liefst zoveel mogelijk in of met de originele verpakking. Herroeping is ook mogelijk indien de goederen niet compleet en/of beschadigd zijn, maar alsdan zal de aanbieder in redelijkheid moeten worden vergoed voor de schade en/of het niet compleet zijn. De consument dient de leverancier na de afkoelingsperiode en bij een gebleken gebrek of onjuist geleverd product eerst een redelijke gelegenheid te gunnen alsnog het juiste product te leveren.

- In geval van verkoop van financiële diensten geldt een afkoelingsperiode 14 werkdagen. Bij de verkoop van hypotheecair krediet, levensverzekeringen en individuele pensioenverzekeringen geldt een afkoelingsperiode van 30 werkdagen.
- Als de prijs van een product of dienst geheel of gedeeltelijk gedekt is door een lening kan de leningsovereenkomst zonder boete of kosten worden ontbonden wanneer de consument gebruik maakt van zijn recht om de overeenkomst te ontbinden.
- Beperkingen of uitsluitingen van het recht op ontbinding zijn alleen mogelijk ten gevolge van de specifieke aard van het product of de dienst. Deze beperkingen of uitsluitingen zullen duidelijk en met een verklaring voor de beperking of uitsluiting in het aanbod vermeld worden.

De levering

- De aanbieder zal een leveringstermijn van maximaal 30 dagen met de consument overeenkomen.
- Wanneer de overeengekomen leveringstermijn, om welke reden dan ook overschreden wordt, moet de aanbieder de consument daarvan zonder uitstel in kennis stellen en de mogelijkheid bieden om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Eventuele gedane betalingen worden in dat geval zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 14 dagen na de kennisgeving aan de consument terugbetaald.

Veiligheid

- De aanbieder treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van persoonlijke informatie en betalingen.
- Wanneer er sprake is van een tekortkoming van de aanbieder in bovengenoemde maatregelen, zal de aanbieder de gevolgen dragen die deze tekortkoming heeft voor de consument.
- Relevante informatie over digitale handtekeningen of andere certificatie van communicatie wordt op de website vermeld. Daarbij wordt volledige informatie verstrekt over de betekenis daarvan.

Reclame en promotie

- Als de internetpagina van de aanbieder reclame- en promotie-uitingen van derden bevat, moeten deze duidelijk als zodanig herkenbaar zijn door bijvoorbeeld de vermelding 'advertentie'. Het Webshop Keurmerklogo is niet van toepassing op uitingen van andere aanbieders. De aanbieder zal niet de suggestie wekken dat dit anders is.
- Alle reclame en promotionele activiteiten van de aanbieder mogen niet in strijd zijn met de Nederlandse wet en de Nederlandse Reclamecode. De aanbieder heeft daarbij speciale aandacht voor de belangen van minderjarigen.
- De aanbieder onderwerpt zich aan de jurisdictie van de reclamecodecommissie.

De wet- en regelgeving

- De aanbieder houdt zich aan de Nederlandse wet- en regelgeving met speciale aandacht voor consumentenwetgeving.
- De aanbieder is op de hoogte van de in de Nederlandse wet- en regelgeving opgenomen bepalingen ter bescherming van consumenten. De aanbieder is verplicht zich bij alle contacten met consumenten te onthouden van gedragingen die op één of andere manier inbreuk maken op of afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument. Met deze wettelijke regelingen wordt voornamelijk bedoeld op de wettelijke regelingen voor consumentenkoop, algemene voorwaarden, productaansprakelijkheid, misleidende reclame en opdracht uit het burgerlijk wetboek en de wettelijke regelingen van bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Identiteit van de aanbieder

- De aanbieder moet op een toegankelijke plaats op zijn website alle contactmogelijkheden vermelden (telefoonnummer, faxnummer, postadres, plaats van fysieke vestiging en e-mail adres). Daarnaast vermeldt de aanbieder het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel en BTW-nummer.

De leveringsvoorwaarden

- De aanbieder die gebruik maakt van algemene en/of garantievoorwaarden, kortweg aangeduid als voorwaarden, zorgt ervoor dat bij het sluiten van een overeenkomst de voorwaarden beschikbaar worden gesteld. De tekst van de voorwaarden is integraal op de website van de aanbieder opgenomen. Op verzoek van de consument zendt de aanbieder een exemplaar van de voorwaarden aan de consument.
- De voorwaarden zijn in het Nederlands gesteld. Wanneer de website zich ook richt op buitenlandse consumenten zal de aanbieder zorgen dat de voorwaarden minimaal ook in de Engelse taal gesteld zijn.
- De aanbieder die gebruik maakt van voorwaarden, zal geen beroep doen op deze voorwaarden in contracten met consumenten indien deze voorwaarden een inbreuk maken of afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument of het bepaalde in deze Keurmerk-code. Dit betekent onder meer dat de gebruikte algemene voorwaarden geen bepalingen mogen bevatten die voorkomen op de grijze of zwarte lijst zoals genoemd in artikel 6:236 BW en 6:237 BW of anderszins onredelijk bezwarend zijn.
- Ondanks andersluidende bepalingen in de tussen de aanbieder en consumenten gesloten overeenkomsten gaan de bepalingen uit het Webshop Keurmerk-code voor op de door de aanbieder gehanteerde voorwaarden.

Niet goed - geld terug

- De aanbieder staat ervoor in dat de geleverde producten en/of diensten aan de overeenkomst beantwoorden en voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties.
- De aanbieder betaalt het volledige aankoopbedrag terug als aanstonds na levering cq. ontdekking blijkt dat de producten of diensten niet goed zijn of anders zijn dan de bestelde producten of diensten. De aanbieder zal verzoeken om herstel, vervanging of levering van het gebrek of het ontbrekende honoreren.
- Alle retourzendingen vinden zo snel mogelijk plaats en in ieder geval binnen 14 dagen nadat de consument zijn klacht kenbaar heeft gemaakt bij de aanbieder.
- De consument is gehouden binnen een redelijke termijn (bekwame tijd) na constatering van het gebrek, daarvan melding te doen bij de aanbieder. De consument zal de ontvangen producten direct na melding en voor rekening van de aanbieder terugzenden.

Garanties

- De aanbieder maakt in zijn aanbod duidelijk of er sprake is van een garantie welke voorwaarden daarbij gelden en wie de garantie verstrekt.
- De aanbieder vermeldt dat de garantievoorwaarden de rechten van de consument zoals die voortvloeien uit de wet of de overeenkomst, niet aantasten.

De factuur

- De aanbieder zal met de producten en diensten die fysiek geleverd worden een factuur sturen.
- Alle administratieve fouten worden zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 14 dagen na melding daarvan, gecorrigeerd.

Klachten van consumenten

- De consument kan eventuele klachten via het klachtenformulier op de contactpagina kenbaar maken aan de Stichting Webshop Keurmerk. Klachten worden direct in behandeling genomen.
- De aanbieder zal aan de Stichting Webshop Keurmerk medewerking verlenen bij het oplossen van het geschil.

Klachten- en geschillenprocedure

- De aanbieder heeft een eenvoudige klachtenprocedure voor haar klanten.
- De aanbieder legt op zijn website uit hoe de klachtenprocedure werkt en hoe een klacht kan worden ingediend.
- De aanbieder wijst bij een geschil op de mogelijkheid van bemiddeling door de Stichting Webshop Keurmerk. Leidt de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat dan kan het geschil worden voorgelegd aan de

Geschillencommissie van het Webshop Keurmerk welke wordt beheerd door Teurlings & Ellens Advocaten te Amsterdam.

- De aanbieder moet details van een geschillencommissie of ombudsman waarbij de aanbieder aangesloten is, op zijn website vermelden.
- Indien de aanbieder is aangesloten bij een brancheorganisatie die deelneemt in een geschillencommissie (bijvoorbeeld via de SGC), verplicht de aanbieder zich om mee te werken aan de beslechting van geschillen door deze geschillencommissie en nakoming van het daaruit voortvloeiend bindend advies.
- Op alle overeenkomsten met in Nederland wonende consumenten is het Nederlands recht van toepassing. De aanbieder onderwerpt zich aan de jurisdictie van de bevoegde rechter van de woonplaats van de consument of van de vestigingsplaats van de aanbieder. Dit naar de keuze van de consument.

Gegevensbeheer en privacy

- De aanbieder houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties. Dit houdt onder meer in dat de aanbieder de daarvoor in aanmerking komende registraties aanmeldt bij de Registratiekamer.
- De aanbieder vermeldt waarom hij welke gegevens van de consument registreert.
- De aanbieder vraagt de consument om toestemming voor het toezenden van geadresseerd reclamemateriaal en/of het verstrekken van persoonsgegevens van de consument aan derden.
- De aanbieder stuurt de consument alleen geadresseerd reclamemateriaal en/of verstrekt persoonsgegevens aan derden, indien de consument daar uitdrukkelijk in heeft toegestemd.
- De aanbieder biedt de consument de mogelijkheid om de toezending van geadresseerde (al dan niet elektronische) reclame op elk gewenst moment stop te zetten. De aanbieder vermeldt de procedure daarvoor in of bij de toegezonden reclame-uiting.
- De aanbieder maakt duidelijk waar en op welke wijze de consument de door hem geregistreerde gegevens kan inzien en desgewenst kan corrigeren of verwijderen.

Klantenservice

- De aanbieder biedt klanten een telefoonnummer en een e-mail adres om zijn Nederlandstalige klantenservice te bereiken. De aanbieder geeft aan gedurende welke tijden zijn klantenservice bereikbaar is.

Stichting Webshop Keurmerk

- Het Webshop keurmerk is een privaatrechtelijk keurmerk. De Stichting Webshop Keurmerk beoogt consumenten te beschermen tegen ondeugdelijke webwinkels en/of thuiswinkels. De bij de Stichting aangesloten webwinkels voeren het logo van het Webshop Keurmerk. Het Keurmerk betekent dat de aangesloten webwinkel tot dat moment zich contractueel heeft vastgelegd tot naleving van deze Keurmerk-code.
- Alle consumenten kunnen ervaringen met transacties bij een Webshop Keurmerkaanbieder langs elektronische weg melden bij de Stichting Webshop Keurmerk. De aanbieder wordt uitgenodigd om te reageren op de ervaringen van de consument.
- De Stichting Webshop Keurmerk publiceert op zijn website een overzicht van de aanbieders die toestemming van de Stichting Webshop Keurmerk hebben gekregen voor het gebruik van het Keurmerklogo. Daarbij zorgt het webshop Keurmerk dat in dit overzicht een link geplaatst wordt naar de website van de aanbieder.
- De Stichting Webshop Keurmerk kan een aanvraag voor een Keurmerklogo weigeren, wanneer de Stichting Webshop Keurmerk van mening is dat acceptatie van de aanbieder in strijd is met de wet en/of deze code.
- De Stichting Webshop Keurmerk heeft enkele partners. De aangesloten webwinkels kunnen aanbiedingen van deze partners ontvangen. Ook kunnen door de Stichting zelf, of namens de Stichting door het Mediateam, aanbiedingen aan de webwinkels worden gezonden.
- De Stichting heeft het recht om als gebruiker van het merk tezamen met Cleonice B.V. een vordering in te stellen of zich in een door of tegen Cleonice B.V. aangevangen geding te voegen of tussen te komen.
- Indien Cleonice B.V. of de Stichting in rechte optreedt ter bescherming van het Webshop keurmerk kunnen zij het bijzonder belang van de aanbieder(s) laten gelden en in hun eis tot schadevergoeding de bijzondere schade van de aanbieder(s) opnemen.

De aanbieder

- De aanbieder mag op geen enkele wijze een band hebben met de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar in die zin dat sprake is van enig dienstverband of andere vorm van zeggenschap. Anders dan de jaarlijkse bijdrage worden door de keurmerkverlener of keurmerkeigenaar geen gunsten of andere vormen van mogelijke beïnvloeding geaccepteerd.
- Alle aanbieders (en potentiële aanbieders ofwel aanvragers) worden op dezelfde wijze behandeld.

Logo

- Een aanbieder kan na een aanvraag het recht worden verleend tot het gebruik van het logo van het Webshop Keurmerk indien aan alle voorwaarden van deze Keurmerk-code (mits van toepassing) is voldaan. Wanneer een aanvraag is afgewezen kan een potentiële aanbieder op ieder gewenst moment een nieuwe aanvraag indienen. De aanvraag wordt geverifieerd aan de hand van de opgegeven gegevens en de inhoud van de website van de aanvrager. Na evaluatie wordt de aanvrager geïnformeerd over de beslissing. Na goedkeuring zal (het bestaan van) de aanbieder, de content van de site alsmede de wijze van gebruik van het logo regelmatig opnieuw worden onderworpen aan een onderzoek, controle en eventuele herbeoordeling. Indien de aanbieder de voorwaarden op de site wijzigt en deze van invloed kunnen zijn op het recht het logo te voeren worden onverwijld aan het Webshop Keurmerk ter goedkeuring voorgelegd.
- De aanbieder mag op geen enkele wijze de indruk wekken dat het gebruik van het Webshop Keurmerk-logo een oordeel of aanbeveling door de keurmerkorganisatie in zou houden over de aangeboden producten of diensten en (klanten)service van de aanbieder.
- De aanbieder die op grond van een overeenkomst met de Stichting Webshop Keurmerk toestemming heeft voor het gebruik van het Keurmerk-logo is verplicht dit logo op een prominente wijze op zijn Website te plaatsen. Dit logo is door de aanbieder voorzien van een link naar de website van het Webshop Keurmerk. De aanbieder is zich bewust van het feit dat Cleonice B.V. als deponhouder de keurmerkeigenaar is en de Stichting Webshop Keurmerk de keurmerkverlener.
- Het Keurmerklogo is altijd voorzien van een link naar een door het Webshop Keurmerk aangewezen webadres van de website van het Webshop Keurmerk. De consument kan op die wijze controleren of de aanbieder het Keurmerk-logo terecht op zijn site heeft geplaatst.
- Het Keurmerk-logo mag naast de website ook op documentatie of andere (reclame-)uitingen worden geplaatst zolang het logo op geen enkele wijze wordt gewijzigd en verband houdt met de aangesloten webwinkel. Indien een logo met tekst wordt gebruikt dient deze altijd leesbaar te zijn en het logo zelf dient ook altijd helder en scherp te worden afgebeeld. De keurmerkvoerder dient zich te houden aan de aanwijzingen van de keurmerkverlener.
- De Stichting Webshop Keurmerk kan de aanbieder het gebruiksrecht van het Keurmerk-logo ontnemen indien sprake is van incorrect gebruik of misbruik dan wel indien sprake is van ernstige en/of herhaalde niet naleving van deze Keurmerk-code en/of de wet. Wanneer de overtreding niet aanstonds te ernstig wordt bevonden kan de Stichting de aanbieder schorsen voor de duur dat de onregelmatigheid blijft bestaan. Een schorsing of tijdelijke ontzegging van het gebruik van het keurmerk kan geschieden nadat de Stichting de aanbieder per email of andere schriftelijke wijze 24 uur de gelegenheid heeft gegeven te reageren en de aanbieder niet binnen deze termijn op tevredenstellende wijze heeft gereageerd (weekend en feestdagen uitgezonderd).
- De Stichting Webshop Keurmerk zal bij incorrect gebruik of misbruik dan wel indien sprake is van ernstige en/of herhaalde niet naleving van deze Keurmerk-code en/of de wet op de website (en in andere publicaties) hiervan melding maken.
- Indien de aanbieder aantoonbaar onwillig is en/of vaststaat dat de aanbieder niet volgende de wet en/of de Keurmerk-code heeft gehandeld, kan de Stichting als keurmerkverlener de aanbieder schorsen en/of het recht tot het gebruik van het Keurmerk-logo met onmiddellijke ingang ontzeggen. Deze mededeling kan door de Stichting per e-mail worden gedaan waarna een bevestiging van de aanbieder wordt verwacht. De aanbieder is alsdan verplicht het logo binnen 48 uur na sommatie van de website te verwijderen op straffe van een dwangsom van 100 euro per dag. Cleonice B.V. of de Stichting kunnen juridische maatregelen nemen om de verwijdering van het logo af te dwingen. Cleonice B.V. of de Stichting kan bovendien bij misbruik van het logo, misbruik van de handelsnaam of andere onrechtmatige actie in rechte onder meer schadevergoeding vorderen.

Wijziging Keurmerk-code

- Wanneer sprake is van wijzigingen in de Keurmerk-code wordt er op de nieuwspagina van de website van de Stichting Webshop Keurmerk melding gemaakt van de datum van de wijzigingen. Indien sprake is van voor de aanbieder(s) ingrijpende wijzigingen wordt een overgangperiode van twee maanden ingesteld en wordt

de aanbieder(s) per e-mail of brief geïnformeerd. Indien de aanbieder de wijziging niet accepteert is de aanbieder gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Een deel aan contributie voor het restant van het jaar zal alsdan worden gerestitueerd.

Voor meer informatie, verwijzen u naar de website van **Webshop Keurmerk** (<http://www.keurmerk.info/>)