



## **Algemene voorwaarden Qshops.org**

De leden van Qshops organisatie (Qshops.org) houden zich aan de gedragscode die door onze organisatie is opgesteld. Meer informatie over de gedragscode vindt u onze site. Bij samenstelling is rekening gehouden met sociale en wettelijke aspecten. Inhoudelijk is rekening gehouden met de Europese en Nederlandse wetgeving. Zij dienen ervoor de consument te beschermen en dus een betrouwbare situatie te creëren voor de consument om op afstand aankopen te doen. Inhoudelijk dienen leden van Qshops.org zich aan de Algemene voorwaarde te houden. Bedrijven stellen eigen voorwaarden op die inhoudelijk overeenkomen met de algemene voorwaarden van Qshops.org

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 Consument: Consument is de koper/afnemer van goederen/diensten als natuurlijk persoon die niet handelt in naam van beroep of bedrijf.
- 1.2 Bedrijf: Bedrijf of onderdeel van een bedrijf dat aangesloten is bij de Qshops organisatie en zich bezig houdt met verkoop op afstand.
- 1.3 Qshops: Qshops.org als organisatie en haar internetsite, onderdeel van Qshops BV te Diepenheim.
- 1.4 Verkoop op afstand: Manier van verkoop waarbij door een bedrijf gebruikt wordt gemaakt van één of meer techniek(en) voor communicatie om een overeenkomst op afstand te sluiten.
- 1.5 Overeenkomst: Iedere overeenkomst bij verkoop of afstand.
- 1.6 Prijs: De prijs voor goederen of diensten.
- 1.7 Aanbod: Iedere aanbieding die een bedrijf doet voor goederen of diensten met de daarbij behorende voorwaarden die hier op van toepassing zijn.
- 1.8 Herroepingsrecht: het recht waarbij consument binnen een termijn van minimaal 7 werkdagen na ontvangst van bestelling, zonder opgave van redenen onder voorwaarden een overeenkomst kan ontbinden.

### **artikel 2: Algemene voorwaarden**

- 2.1 Een bedrijf is verplicht de tekst van haar algemene voorwaarden te verstrekken of beschikbaar te stellen aan de consument voor dat een overeenkomst op afstand word gesloten.
- 2.2 Algemene voorwaarden zijn van toepassing bij iedere overeenkomst tussen bedrijf en consument die op afstand gesloten is.
- 2.3 Ieder bedrijf dat is aangesloten bij Qshops.org stelt bedrijfsgegevens beschikbaar ter publicatie op de Qshops.org site. Hierbij wordt minimaal inschrijving KvK nummer, BTWnummer, bedrijfsnaam, vestigingadres, postadres, telefoonnummer, faxnummer, e-mailadres vermeld.
- 2.4 Afwijkende bepalingen dienen schriftelijk worden vastgelegd.

### **Artikel 3: Aanbiedingen**

- 3.1 Iedere aanbieding van product of dienst dient duidelijk en naar waarheid te worden omschreven.
- 3.2 Afwijkingen en of beperkingen dienen duidelijk te worden vermeld.
- 3.3 Voor een consument moet iedere aanbieding informatie bevatten waardoor het voor het duidelijk is welke rechten en plichten een consument heeft bij aanvaarding van het aanbod.
- 3.4 In ieder aanbod dient indien van toepassing vermeld te worden: de prijs, de wijze van betaling, verzendkosten en overige voorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.5 Bij telefonische aanbiedingen is het wenselijk dat de consument aan het begin van het gesprek voldoende informatie krijgt om te kunnen beslissen of hij al dan niet wil verdergaan.

### **Artikel 4: Totstandkoming overeenkomst**

- 4.1 Een overeenkomst komt pas tot stand na acceptatie en schriftelijke bevestiging van het bedrijf.
- 4.2 Het bedrijf zal voor de uitvoering van de overeenkomst de consument voorzien van de nodige informatie. Deze bevatten: de belangrijkste kenmerken van goederen of diensten, prijs inclusief alle belastingen, leveringskosten, de wijzen van betalen, uitvoeren en leveren, het bestaan van het Herroepingsrecht. (zie artikel 5)
- 4.3 Binnen de wet kan een bedrijf onderzoek doen naar kredietwaardigheid van de consument. Weigering van een aanvraag of bestelling, indien onderbouwd en naar redelijkheid is toegestaan. Tevens mag een bedrijf aangepaste voorwaarden toepassen.
- 4.4 Het bedrijf moet voor of bij uitvoering van de overeenkomst, de schriftelijke voorwaarden die van toepassing zijn verstrekken.
- 4.5 Het bedrijf dient haar bedrijfsnaam en vestigingsadres bij uitvoering van de overeenkomst aan de consument te verstrekken om hier eventuele klachten te kunnen melden.
- 4.6 Het bedrijf dient informatie ten aanzien van geldende garantie op goederen of service bij diensten te vermelden.
- 4.7 Waar van toepassing dient de duur van de overeenkomst en/of geldigheidsduur van de prijs of aanbod vermeld te worden.

### **Artikel 5: Herroepingsrecht**

- 5.1 De wet verkoop op afstand stelt dat een overeenkomst gedurende 7 werkdagen kan worden herroepen. De termijn van 7 werkdagen gaat in op het moment dat de consument of degene namens de consument goederen in ontvangst neemt en bedrijf aan haar verplichtingen heeft voldaan (zie artikel 4). Bij diensten gaat de termijn in op de dag van waarop de overeenkomst wordt gesloten.
- 5.2 Voldoet een bedrijf niet aan haar verplichtingen conform artikel 4 geldt een termijn van 3 maanden. Voldoet het bedrijf aan haar verplichtingen conform artikel 4 binnen 3 maanden geldt de termijn van 7 werkdagen vanaf dat moment.
- 5.3 Een bedrijf mag geen kosten voor het opzeggen in rekening brengen. De Consument is hoogstens verplicht de kosten voor het terugzenden van goederen betalen. Als de consument de overeenkomst heeft opgezegd, dan moet het bedrijf de door consument betaalde bedrag terugbetalen. Kosten voor verzending mogen in mindering worden gebracht. Creditering dient spoedig plaats te vinden, maar in elk geval binnen 30 dagen na de ontbinding van de overeenkomst.

5.4 Beperkingen en uitsluitingen dienen door bedrijf duidelijk te worden vermeld. Herroepingsrecht is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- voor diensten waarvan de uitvoering, met instemming van de consument, is begonnen vóór de termijn van zeven werkdagen;
- voor goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop de leverancier geen invloed heeft;
- voor goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, bijvoorbeeld maatwerk, of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben;
- voor goederen die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden, of die snel kunnen bederven of verouderen;
- voor audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- voor de levering van kranten en tijdschriften.
- voor de diensten van weddenschappen en loterijen.
- Indien de consument een lening heeft afgesloten met de leverancier of met derden om het goed of de dienst te kunnen financieren en herroept de consument de koop- of dienstverleningsovereenkomst binnen zijn bedenktijd, dan voorziet de wet in de mogelijkheid van herroeping van de lening.

#### **Artikel 6: Prijs**

- 6.1 De prijs van een product of dienst dient duidelijk vermeld te worden. Aanduiding van de gehanteerde valuta in symbool of woord is verplicht.
- 6.2 Het bedrijf vermeldt de toegepaste belastingen.
- 6.3 Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan indien door gevolg van wettelijke bepalingen. Indien een bedrijf een prijsverhoging doorvoert, heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden, dan wel naleving van de overeenkomst te verlangen.
- 6.4 Bij variabele prijzen moet hier voldoende informatie over verstrekt worden en gelden eventuele prijzen als richtprijzen.

#### **Artikel 7: Bestelling en uitvoering van bestelling**

- 7.1 Het bedrijf moet tenzij anders overeengekomen uiterlijk binnen 30 dagen de bestelling leveren. Deze termijn gaat in vanaf het moment dat de overeenkomst tot stand is gekomen.
- 7.2 Het bedrijf zal met grote zorg de aannname en uitvoering van een bestelling behandelen.
- 7.3 Bij het niet kunnen leveren binnen 30 dagen door het bedrijf, moet de consument hiervan in kennis worden gesteld en de mogelijkheid hebben om het reeds betaalde zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen terug te ontvangen.
- 7.4 Het uitvoeren van diensten of leveren van goederen zonder dat hierbij een overeenkomst met de consument over is gesloten, worden geacht ongevraagd te zijn.
- 7.5 Levering van goederen vindt plaats op het adres dat door de consument is opgegeven tenzij anders overeengekomen.
- 7.6 Het bedrijf draagt het risico van vermissing/beschadiging van goederen tot met moment van bezorgen, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.7 De consument is verplicht het bedrijf onjuistheden in ontvangen of verstrekte gegevens te melden.

## **Artikel 8: Betaling**

- 8.1 De consument dient maximaal na 14 dagen het verschuldigde bedrag te voldoen na ontvangst van goed(eren) of het verlenen van dienst(en), tenzij anders overeengekomen met het bedrijf.
- 8.2 Ieder bedrijf geeft duidelijk aan op welke manier een betaling kan worden gedaan.
- 8.3 Bij iedere mogelijkheid wordt uitleg gegeven.
- 8.4 Indien betaling in termijn wordt aangeboden dienen hier de daarvoor geldende voorwaarden beschikbaar worden gesteld.
- 8.5 Bij wanbetaling door de consument heeft het bedrijf recht om met de wettelijke beperkingen hiervoor gemaakte kosten in rekening te brengen. Hiervan dient de consument in kennis te worden gesteld.

## **Artikel 9: Klachten en Geschillen**

- 9.1 Ieder bedrijf dient de mogelijkheid aan de consument te geven om een klacht in te dienen via e-mail, fax of per post.
- 9.2 Bedrijven dienen klachten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een week in behandeling te nemen en binnen 30 dagen tot een passende oplossing te komen met de consument. De periode van 30 dagen gaat in na het ontvangen van de klacht door het bedrijf.
- 9.3 Consumenten dienen schriftelijke met het betreffende bedrijf te communiceren. Het gecommuniceerde dient bewaard te worden voor eventuele bemiddeling door geschillen/klachtencommissie.
- 9.4 Bij het niet tot een oplossing komen met het bedrijf kan de consument een beroep doen op de geschillen/klachtencommissie. De consument dient hiervoor de schriftelijke communicatie aangaande de klacht te beschikking te stellen. Zonder bovenstaande zal de commissie geen bemiddeling starten.
- 9.5 Aanvragen van bemiddeling kan online en dient gedaan te worden door de consument. Maximaal 3 maanden na het indienen van de klacht bij het bedrijf dient de aanvraag binnen te zijn. Qshops behoudt bij het niet correct handelen van bedrijf het recht het lidmaatschap en certificering van betreffend bedrijf in te trekken, evenals het recht van het voeren van het keurmerk te ontnemen.
- 9.6 Een bedrijf of consument is te alle tijden gerechtigd een geschil voor te leggen bij bevoegde rechter.
- 9.7 Het bedrijf dient in haar voorwaarden kenbaar te maken welk recht van toepassing is. Bij het niet vermelden hiervan is de consument bepalend onder welke jurisdictie van de bevoegde rechter het geschil zal worden aangedragen.

## **Artikel 10: Levering**

- 10.1 Alle goederen of diensten dienen zo spoedig mogelijk geleverd te worden doch uiterlijk binnen 30 dagen. Indien de levertermijn niet haalbaar is dient het bedrijf de consument hiervan op de hoogte te brengen.
- 10.2 Indien een bedrijf niet binnen 30 dagen kan leveren kan de consument zonder extra kosten de overeenkomst ontbinden. Al betaalde bedragen dienen door bedrijf binnen 30 dagen terugbetaald te worden.
- 10.3 Deelleveringen zijn mogelijk in overleg met de consument.
- 10.4 Indien een bedrijf het bestelde product of de dienst niet kan leveren kan een vervanging aangeboden worden. De consument is vrij om dit al dan niet te accepteren. Voorwaarden voor bij levering van vervangende goederen of diensten blijven van kracht.
- 10.5 Levering dient te worden gedaan op het door de consument opgegeven aflever adres. Bij afhalen is dit niet van toepassing.
- 10.6 Het risico van schade tijdens levering aan producten ligt bij het bedrijf. Tot het moment van bezorging is het bedrijf verantwoordelijk tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 11: Beheer van gegevens en privacy**

- 11.1 Gebruik van persoonsgegevens dient te worden gedaan met uiterste zorgvuldigheid. Hierbij wordt de wetgeving zover toepasselijk in acht genomen.
- 11.2 Consumenten die gegevens beschikbaar stellen dienen op de hoogte gehouden te worden hoe met deze gegevens wordt omgegaan.
- 11.3 Bij communicatie voor commerciële doeleinden als reclame en nieuwsbrieven, dient de consument de keuze te krijgen dit te willen. Procedures voor het opzeggen van bijvoorbeeld een nieuwsbrief dient duidelijk en eenvoudig te zijn.
- 11.4 De Consument moet de mogelijkheid hebben haar gegevens aan te passen.
- 11.5 Bij gebruik van persoonsgegevens anders dan voor de uitvoeren van een levering of dienst, dient altijd toestemming van een consument gekregen te worden.

## **Artikel 12: Lidmaatschap en gebruik keurmerk**

- 12.1 Het keurmerk/Logo van Qshops mag alleen gebruikt worden indien betreffend bedrijf is gecertificeerd en lid van de Qshops organisatie.
- 12.2 Voor het lidmaatschap gelden deze algemene voorwaarden evenals het committeren aan de gedragscode.
- 12.3 Qshops behoudt het recht met onderbouwde reden het lidmaatschap van een bedrijf op te zeggen.
- 12.4 Het bedrijf zal het keurmerk zichtbaar op haar site plaatsen. Het keurmerk dient een link naar de Qshops site te hebben zodat consumenten toegang hebben tot informatie en service van Qshops.
- 12.5 Bij het onrechtmatig gebruik van het Qshops keurmerk behouden wij het recht om na waarschuwing en verzoek tot verwijdering een boete op te leggen.

## **Artikel 13. Betalingen lidmaatschapsgelden**

- 13.1 Betaling van het verschuldigde bedrag zal geschieden via automatische incasso binnen 14 dagen na factuurdatum (Bij uitzondering, te bepalen door Qshops, via overschrijving van het verschuldigde bedrag naar een door Qshops opgegeven bankrekeningnummer).
- 13.2 Bij het uitblijven van betaling van het verschuldigde bedrag binnen de gestelde termijn is het lid in verzuim; hij is vanaf het moment van het in verzuim treden over het opeisbare bedrag rente verschuldigd ter hoogte van de wettelijke rente, één en ander onverminderd de overige rechten van Qshops.
- 13.3 In geval van liquidatie, faillissement of surcéance van betaling van het lid zullen de verplichtingen van het lid onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 13.4 Door het lid gedane betalingen strekt / strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld het lid dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

## **Artikel 14. Incassokosten**

Indien het lid in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening, zowel in als buiten rechte, voor zijn rekening.

## **Artikel 15: Wijziging voorwaarden**

Qshops is bevoegd wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden en in haar website aan te brengen. Qshops zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden tijdig op haar website publiceren.