

Algemene voorwaarden per 1 juli 2018

HISWA

E-commerce



**Algemene voorwaarde voor de E-commerce
Voor overeenkomsten gesloten via internet
Per 1 juli 2018**

Dit zijn de Algemene Voorwaarden voor E-commerce van HISWA Vereniging (Nederlandse Vereniging van Ondernemers in de Bedrijfstak Watersportindustrie). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De voorwaarden gelden uitsluitend voor leden van HISWA Vereniging. Bij misbruik zal HISWA Vereniging daartegen optreden. De voorwaarden zijn gedeponeerd bij de griffie van de rechtbank Amsterdam op 21 juni 2018 onder nummer 64/2018.

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden	3
ARTIKEL 3 - Aanbod/offerte	4
ARTIKEL 4 - Overeenkomst	4
ARTIKEL 5 - Herroepingsrecht	5
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd	6
ARTIKEL 7 - Gebruik van het herroepingsrecht en de kosten daarvan	6
ARTIKEL 8 - Verplichtingen van de ondernemener bij herroeping	7
ARTIKEL 9 - Uitsluiting herroepingsrecht	7
ARTIKEL 10 - Prijs	8
ARTIKEL 11 - Conformiteit en extra garantie	8
ARTIKEL 12 - Levering en uitvoering	9
ARTIKEL 13 - Duur, opzegging en verlenging van duurtransacties	9
ARTIKEL 14 - Betaling	10
ARTIKEL 15 - Niet- tijdige betaling	10
ARTIKEL 16 - Klachten	11
ARTIKEL 17 - Geschillenregeling	11
ARTIKEL 18 - Nakomingsgarantie	11
ARTIKEL 19 - Rechtskeuze	12
ARTIKEL 20 - Afwijking van de voorwaarden	12
ARTIKEL 21 - Wijzigingen	12

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden gelden de volgende definities

<i>Ondernemer:</i>	een natuurlijke persoon of rechtspersoon die bedrijfsmatig producten en/of diensten op afstand aanbiedt en op afstand overeenkomsten sluit met consumenten. Deze ondernemer is lid van HISWA Vereniging.
<i>Consument:</i>	een natuurlijke persoon die een overeenkomst op afstand sluit met een ondernemer die lid is van HISWA Vereniging. Deze consument sluit de overeenkomst niet uit naam van zijn beroep of bedrijf, maar op persoonlijke titel.
<i>Partijen:</i>	de ondernemer en de consument, zoals onder a en b omschreven
<i>Overeenkomst op afstand:</i>	een overeenkomst die wordt gesloten in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten. Kenmerkend aan deze overeenkomst is dat er tot en met het sluiten van de overeenkomst enkel en alleen gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
<i>Techniek:</i>	een middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn.
<i>Elektronisch:</i>	per e-mail of website
<i>Bedenktijd:</i>	het varen met het schip en het verblijf aan boord tijdens de periode die in de overeenkomst is vastgelegd.
<i>Herroepingsrecht:</i>	de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand
<i>Dag:</i>	kalenderdag
<i>Duurtransactie:</i>	een overeenkomst op afstand die betrekking heeft op een reeks van producten en/of diensten, waarvan de levering- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
<i>Duurzame gegevensdrager:</i>	elk middel waarmee de consument of de ondernemer informatie die aan hem persoonlijk is gericht, kan opslaan op een manier die het mogelijk maakt om de informatie op een later moment nog eens te raadplegen en ongewijzigd te reproduceren.
<i>Geschillencommissie:</i>	de Geschillencommissie Waterrecreatie in Den Haag.

Alle bedragen die in deze algemene voorwaarden staan, zijn inclusief btw.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer aan de consument en op elke overeenkomst die op afstand tussen de consument en de ondernemer is gesloten.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, verstrekt de ondernemer een exemplaar van deze algemene voorwaarden aan de consument. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, meldt de ondernemer - voordat de overeenkomst wordt gesloten - dat de algemene voorwaarden bij hem zijn in te zien en dat hij deze zo spoedig mogelijk kosteloos aan de consument zal toesturen als die daarom vraagt.
3. Als de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan de ondernemer - in afwijking van het vorige lid – de tekst van deze algemene voorwaarden ook elektronisch aan de consument verstrekken. Dit moet hij doen voordat de overeenkomst op afstand

wordt gesloten en wel op zodanige wijze dat de consument de voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.

4. Als het voor de ondernemer redelijkerwijs niet mogelijk is om de werkwijze in lid 3 te volgen, moet hij - voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten - aangeven hoe de consument de algemene voorwaarden kan raadplegen. Ook moet hij de voorwaarden, als de consument daarom vraagt, kosteloos langs elektronische weg of op andere wijze naar hem toesturen.
5. Als naast deze voorwaarden ook specifieke andere (HISWA-)voorwaarden van toepassing zijn, blijven lid 2, 3 en 4 net zozeer van toepassing. Als er sprake is van tegenstrijdige voorwaarden, kan de consument zich steeds beroepen op de toepasselijke bepalingen die voor hem het meest gunstig zijn. Dit geldt niet als de tegenstrijdigheden het gevolg zijn van een vertaling.

ARTIKEL 3 - AANBOD/OFFERTE

1. Als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of alleen geldig is onder bepaalde voorwaarden, vermeldt de ondernemer dit nadrukkelijk in het aanbod.
2. De ondernemer geeft in zijn aanbod een volledige en nauwkeurige beschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. Deze beschrijving is voor de consument voldoende gedetailleerd om het aanbod goed te kunnen beoordelen. Als de ondernemer afbeeldingen gebruikt, geven deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Als er evidente vergissingen of fouten in het aanbod zitten, is de ondernemer daar niet aan gebonden.
3. De ondernemer geeft in zijn aanbod duidelijk aan wat de rechten en plichten van de consument zijn als deze het aanbod accepteert. Daarbij vermeldt hij in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele leveringskosten;
 - de manier waarop de overeenkomst tot stand komt en de handelingen die daarvoor nodig zijn;
 - of het herroepingsrecht al dan niet van toepassing is;
 - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor het accepteren van het aanbod of de termijn waarbinnen de genoemde prijs geldt;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand (dit hoeft alleen vermeld te worden als dit tarief afwijkt van het basistarief voor communicatie op afstand);
 - de manier waarop de consument de overeenkomst na de totstandkoming kan raadplegen (dit hoeft alleen vermeld te worden als de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd);
 - de manier waarop de consument vóór het sluiten van de overeenkomst kan achterhalen of er ongewild bepaalde handelingen zijn verricht en de manier waarop hij deze handelingen kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
 - de eventuele talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten (afgezien van het Nederlands);
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft gebonden en de manier waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand, als het gaat om een overeenkomst voor een product of dienst die voortdurend of periodiek geleverd wordt.

ARTIKEL 4 - OVEREENKOMST

1. Onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 is er sprake van een overeenkomst zodra de consument het aanbod van de ondernemer accepteert en voldoet aan de bijbehorende voorwaarden.
2. Accepteert de consument het aanbod langs elektronische weg, dan stuurt de ondernemer onmiddellijk langs elektronische weg een bevestiging naar de consument. Zolang deze bevestiging nog niet is verstuurd, kan de consument de overeenkomst nog ontbinden.
3. Als 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. Als de consument elektronisch kan betalen, neemt de ondernemer ook daartoe passende veiligheidsmaatregelen.

4. De ondernemer heeft het recht om – binnen wettelijke kaders – na te gaan of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Ook mag hij informatie inwinnen over alle feiten en factoren die van belang zijn om verantwoord een overeenkomst op afstand aan te gaan. Als de ondernemer op grond van dit onderzoek goede redenen heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag hij een bestelling of aanvraag weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden verbinden. Hij moet dit dan wel motiveren.
5. De ondernemer stuurt uiterlijk bij de levering van het product of de dienst de volgende informatie aan de consument:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht en de wijze waarop hij dat kan doen. Is het herroepingsrecht niet van toepassing, dan meldt de ondernemer dat expliciet;
 - c. informatie over de service na aankoop en over garanties;
 - d. de gegevens die in artikel 3 lid 3 van deze voorwaarden staan, behalve als de ondernemer deze gegevens al vóór de uitvoering van de overeenkomst aan de consument heeft verstrekt;
 - e. de regels voor het opzeggen van de overeenkomst, als het gaat om een overeenkomst met een duur van meer dan één jaar of van onbepaalde duur;
 - f. als de consument een herroepingsrecht heeft: het modelformulier voor herroeping.

De ondernemer verstuurt deze informatie schriftelijk of op zodanige wijze dat de consument de informatie eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. Als de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten, hoeft hij de informatie die in lid 5 is genoemd alleen bij de eerste levering op te sturen.

ARTIKEL 5 - HERROEPINGSRECHT

Bij levering van producten:

1. Na de aankoop van een product heeft de consument minimaal 14 dagen het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn, de bedenktijd, gaat in op de dag nadat de consument – of iemand anders namens hem – het product heeft ontvangen. Hierop zijn 3 uitzonderingen:
 - a. Als de consument meerdere producten tegelijk heeft besteld, gaat de bedenktijd in op de dag waarop de consument – of iemand anders namens hem – het laatste product heeft ontvangen. Overigens mag de ondernemer een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren. Dit mag hij alleen doen als hij de consument hier vóór het bestelproces duidelijk over heeft geïnformeerd.
 - b. Als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, gaat de bedenktijd in op de dag waarop de consument – of iemand anders namens hem – de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.
 - c. Als de consument een product heeft besteld dat gedurende een bepaalde periode op regelmatige tijden wordt geleverd, gaat de bedenktijd in op de dag waarop de consument – of iemand anders namens hem – het eerste product heeft ontvangen.

Bij levering van diensten:

2. Als de consument een overeenkomst is aangegaan voor de levering van een dienst, heeft hij minimaal 14 dagen het recht om deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn, de bedenktijd, gaat in op de dag nadat de consument de overeenkomst heeft gesloten.
3. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht moet de consument de instructies volgen die de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering heeft verstrekt. Dit moeten redelijke en duidelijke instructies zijn.

Verlengde bedenktijd bij niet informeren over herroepingsrecht:

4. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet aan de consument heeft verstrekt, krijgt de

consument een verlengde bedenktijd. Deze bedenktijd eindigt 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke bedenktijd. Hoe lang de oorspronkelijke bedenktijd duurt, is vastgesteld in lid 1 en 2 van dit artikel.

5. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd alsnog aan de consument verstrekt, dan eindigt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument de informatie heeft ontvangen.

ARTIKEL 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE CONSUMENT TIJDENS DE BEDENKIJD

1. Tijdens de bedenktijd moet de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij mag het product alleen uitpakken of gebruiken voor zover dat 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 op dezelfde manier behandelt en bekijkt, als hij in een winkel zou mogen doen.
2. Is de waarde van het product tijdens de bedenktijd verminderd, dan is de consument hier alleen voor aansprakelijk als die waardevermindering is ontstaan doordat de consument minder zorgvuldig met het product is omgegaan als beschreven is in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem vóór of bij het sluiten van de overeenkomst niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

ARTIKEL 7 - GEBRUIK VAN HET HERROEPINGSRECHT EN DE KOSTEN DAARVAN

1. Als de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd aan de ondernemer. Dat doet hij door middel van het modelformulier voor herroeping of op een andere expliciete manier.
2. Nadat de consument de melding uit lid 1 heeft gedaan, stuurt hij het product zo snel mogelijk terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit doet hij in ieder geval binnen 14 dagen na de dag van de melding. Hij hoeft het product niet terug te sturen als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen.
3. De consument stuurt het product terug met alle geleverde toebehoren en, als dat redelijkerwijs mogelijk is, in de originele staat en verpakking. Daarbij volgt hij de instructies die de ondernemer heeft gegeven. Die instructies moeten redelijk en duidelijk zijn.
4. Als er twijfels zijn over de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht, is het aan de consument om aan te tonen dat hij aan de regels voldoet. Het risico en de bewijslast hiervoor liggen bij hem.
5. De directe kosten voor het terugsturen van het product zijn voor rekening van de consument. Voorwaarde is dat de ondernemer dit van te voren aan de consument heeft gemeld. Heeft de ondernemer dat niet gedaan of heeft de ondernemer aangegeven dat hij de kosten voor zijn eigen rekening neemt, dan hoeft de consument deze kosten niet te betalen.
6. Als de consument een overeenkomst is aangegaan voor de verrichting van een dienst of de levering van gas, water of elektriciteit, kan hij de ondernemer vragen om al tijdens de bedenktijd met deze dienst of levering te starten. Heeft de consument dat gedaan en herroept hij daarna alsnog de overeenkomst, dan moet hij de ondernemer een bedrag betalen. Dit bedrag is evenredig aan het deel van de dienst of de levering dat de ondernemer op het moment van de herroeping heeft gerealiseerd, vergeleken met de totale dienst of levering die in de overeenkomst is afgesproken. Overigens gaat het hier niet om de levering van gas, water of elektriciteit in een beperkt volume of een bepaalde hoeveelheid, bijvoorbeeld in een gasfles of jerrycan.
7. De betalingsverplichting uit lid 6 gaat niet op:
 - a. als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht en de bijbehorende kosten of het modelformulier voor herroeping niet aan de consument heeft verstrekt; of
 - b. als de consument niet uitdrukkelijk aan de ondernemer heeft gevraagd om al tijdens de bedenktijd te starten met de uitvoering van de dienst of de levering van het gas, water of elektriciteit.
8. Als de consument een overeenkomst is aangegaan voor de levering van digitale content die niet op een materiële drager wordt verstrekt, kan de ondernemer al tijdens de

bedenktijd met de levering van deze content starten. Herroept de consument de overeenkomst nadat de levering gestart is, dan moet hij de ondernemer een bedrag betalen voor de content die op dat moment geleverd is. De consument hoeft dit bedrag niet te betalen als:

- a. hij de ondernemer vóór de levering niet uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om tijdens de bedenktijd met de levering te starten; of
 - b. hij niet uitdrukkelijk heeft verklaard dat hij door het verlenen van de genoemde toestemming zijn herroepingsrecht verliest; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten om de afstandsverklaring van de consument van zijn recht op herroeping te bevestigen.
9. Als de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

ARTIKEL 8 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER BIJ HERROEPING

1. Als de ondernemer de consument de mogelijkheid geeft om op elektronische wijze te melden dat hij de overeenkomst herroept, stuurt hij direct na ontvangst van deze melding een ontvangstbevestiging naar de consument.
2. Bij herroeping vergoedt de ondernemer alle betalingen van de consument, inclusief de eventuele leveringskosten die de ondernemer voor het geretourneerde product in rekening heeft gebracht. Hij betaalt deze vergoeding onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na de dag waarop de consument de herroeping heeft gemeld. De ondernemer mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat hij het product heeft teruggestuurd, naar gelang welk tijdstip eerder valt. Dit geldt niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen.
3. De ondernemer gebruikt voor de terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, behalve als de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere leveringsmethode dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

ARTIKEL 9 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

De ondernemer kan de volgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als hij dit duidelijk bij het aanbod - en in ieder geval tijdig voor het sluiten van de overeenkomst - heeft gemeld:

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 een verkoopmethode verstaan met de volgende kenmerken:
 - a. De ondernemer biedt aan de consument producten, digitale content en/of diensten aan.
 - b. De consument is persoonlijk bij de veiling aanwezig of krijgt de mogelijkheid om persoonlijk aanwezig te zijn.
 - c. Het aanbieden en de verkoop van de producten vinden plaats onder leiding van een veilingmeester.
 - d. De hoogste bidder is verplicht om de producten, digitale content en/of diensten af te nemen.
3. Overeenkomsten voor diensten, nadat deze diensten volledig zijn uitgevoerd. De ondernemer mag deze diensten alleen van het herroepingsrecht uitsluiten 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 zoals bedoeld in artikel 7:500 BW, en overeenkomsten voor personenvervoer.
5. Overeenkomsten voor de verhuur van een accommodatie als:

- a. in de overeenkomst een bepaalde datum of periode voor het gebruik van de accommodatie is vastgelegd; en
 - b. de accommodatie niet ter beschikking wordt gesteld voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten of catering.
6. Overeenkomsten voor een vorm van vrijetijdsbesteding op een bepaalde datum of in een periode die in de overeenkomst is vastgelegd.
 7. Producten die volgens specificaties van de consument gemaakt zijn, die niet geprefabriceerd zijn, die gemaakt zijn 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 vanwege gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggestuurd en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
 10. Producten die na de levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
 11. Alcoholische dranken:
 - a. waarvan de prijs is afgesproken bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering pas kan plaatsvinden na 30 dagen; en
 - b. waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft.
 12. Verzegelde audio- en 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 content die niet op een materiële drager wordt verstrekt. De ondernemer mag deze levering alleen uitsluiten van het herroepingsrecht als:
 - a. de levering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

ARTIKEL 10 - PRIJS

- Binnen de geldigheidstermijn die in het aanbod vermeld is, mag de ondernemer de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhogen. Wel mag hij prijswijzigingen doorvoeren die het gevolg zijn van veranderingen in belastingen, accijnzen en andere soortgelijke heffingen van de overheid.
2. In afwijking van het vorige lid mag de ondernemer wel variabele prijzen hanteren voor producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt, waar de ondernemer geen invloed op heeft. Hij moet dan wel bij het aanbod meedelen dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn en dat de uiteindelijke prijs afhangt van schommelingen in de markt.
 3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
 4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als:
 - a. de ondernemer dit in de overeenkomst heeft bedongen en deze prijsverhogingen het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de ondernemer dit in de overeenkomst heeft bedongen en de consument het recht heeft om de overeenkomst te ontbinden voor de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 5. De prijzen van de producten of diensten die in het aanbod genoemd zijn, zijn inclusief btw.

ARTIKEL 11 - CONFORMITEIT EN EXTRA GARANTIE

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten die hij levert, voldoen aan:
 - a. de overeenkomst;
 - b. de specificaties die in het aanbod vermeld zijn;
 - c. de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid;
 - d. de wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften die gelden op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Als de ondernemer, fabrikant of importeur extra garantie geeft op een product en/of dienst, doet deze garantie niets af aan de wettelijke rechten die de consument tegenover

de ondernemer kan doen gelden als deze tekortschiet in het nakomen van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt iedere overeenkomst verstaan waarbij de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent aan de consument bepaalde extra eigenschappen van het product en/of de dienst toezegt die verder gaan dan wat de consument zonder die extra garantie redelijkerwijs van de ondernemer mocht verwachten.

ARTIKEL 12 - LEVERING EN UITVOERING

1. De ondernemer gaat zo zorgvuldig mogelijk te werk bij de ontvangst en uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen voor diensten.
2. Het product of de dienst wordt geleverd op het adres dat de consument aan de ondernemer heeft opgegeven, behalve als de partijen iets anders hebben afgesproken.
3. De ondernemer voert aangenomen bestellingen met gepaste (bekwame) spoed uit. Dit doet hij uiterlijk binnen 30 dagen, behalve als een langere leveringstermijn is afgesproken. Daarbij neemt hij artikel 3 van deze algemene voorwaarden in acht. Als de bezorging vertraging oploopt, of als een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 1 maand nadat hij de bestelling heeft geplaatst, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Ook heeft hij recht op een eventuele schadevergoeding.
4. Als de consument de overeenkomst op basis van lid 3 heeft ontbonden, betaalt de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft, zo spoedig mogelijk terug. Dit doet hij uiterlijk binnen 30 dagen na de ontbinding.
5. Als de levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, spant de ondernemer zich in om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging meldt hij op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument dat deze een vervangend artikel krijgt. Bij vervangende artikelen mag de ondernemer het herroepingsrecht niet uitsluiten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten ligt bij de ondernemer tot het moment van de bezorging aan de consument, tenzij de partijen uitdrukkelijk iets anders hebben afgesproken.

ARTIKEL 13 - DUUR, OPZEGGING EN VERLENGING VAN DUURTRANSACTIES

Opzegging

Als de consument een overeenkomst aangaat voor de regelmatige levering van producten, elektriciteit of diensten (een duurtransactie), gelden de volgende regels voor de opzegging daarvan:

1. Gaat het om een overeenkomst voor onbepaalde tijd, dan mag de consument deze altijd opzeggen. Voorwaarde is dat hij zich houdt aan de opzeggingsregels die hij met de ondernemer heeft afgesproken en dat hij een opzegtermijn hanteert van maximaal 1 maand.
2. Gaat het om een overeenkomst voor bepaalde tijd, dan mag de consument deze altijd opzeggen aan het einde van de overeengekomen periode. Voorwaarde is dat hij zich houdt aan de opzeggingsregels die hij met de ondernemer heeft afgesproken en dat hij een opzegtermijn hanteert van maximaal 1 maand.
3. Voor de hierboven genoemde opzeggingen geldt daarnaast:
 - dat de opzeggingstermijn van de consument niet langer is dan de opzeggingstermijn van de ondernemer;
 - de opzegging op dezelfde wijze mag als dat de overeenkomst is aangegaan.

Verlenging

Als de ondernemer een overeenkomst aangaat voor de regelmatige levering van producten, elektriciteit of diensten (een duurtransactie), gelden de volgende regels voor de verlenging daarvan:

4. De ondernemer mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, niet stilzwijgend verlengen of vernieuwen voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag de ondernemer een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, wel stilzwijgend verlengen voor een bepaalde duur als:
 - de overeenkomst betrekking heeft op de regelmatige levering van dag-, nieuws- of weekbladen of tijdschriften; en
 - de verlenging niet langer duurt dan 3 maanden; en
 - de consument deze verlengde overeenkomst aan het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van maximaal 1 maand.
5. De ondernemer mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, alleen stilzwijgend verlengen voor onbepaalde duur als:
 - de consument de overeenkomst altijd mag opzeggen; en
 - de consument daarbij een opzegtermijn mag hanteren van maximaal 1 maand of – in uitzonderlijke gevallen – van maximaal 3 maanden. De maximale opzegtermijn van 3 maanden geldt alleen voor overeenkomsten die betrekking hebben op dag-, nieuws- of weekbladen of tijdschriften die regelmatig, maar minder dan 1 keer per maand worden geleverd.
6. Als de ondernemer een consument kennis wil laten maken met een dag-, nieuws- of weekblad of een tijdschrift, kan hij hiervoor een overeenkomst met beperkte duur aangaan (een proef- of kennismakingsabonnement). De ondernemer mag een dergelijke overeenkomst nooit stilzwijgend voortzetten. Deze overeenkomsten eindigen automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

8. Als een overeenkomst een duur heeft van meer dan een jaar, mag de consument deze na een jaar altijd opzeggen met een opzegtermijn van maximaal 1 maand. Dit mag hij niet doen als het tegenover de ondernemer niet redelijk of billijk is om de overeenkomst vóór het einde van de overeengekomen duur op te zeggen.
9. De bepalingen in dit artikel gelden niet voor huur-/verhuurovereenkomsten en met name niet voor overeenkomsten voor de huur/verhuur van een ligplaats voor een vaartuig.

ARTIKEL 14 - BETALING

1. De consument moet de ondernemer voor een geleverd product betalen op het moment van de koop of levering. Hij mag dit alleen op een ander moment doen als de partijen dit met elkaar hebben afgesproken. De consument kan contant betalen of het verschuldigde bedrag tijdig (elektronisch) overmaken op een door de ondernemer genoemde bank- of girorekening. In het laatste geval moet hij ervoor zorgen dat het bedrag op het tijdstip van de koop of levering is bijgeschreven.
2. Als de ondernemer de consument om vooruitbetaling vraagt, mag hij niet meer vragen dan 50% van de koopprijs. Hij mag wel meer vragen als hij de consument óók de mogelijkheid heeft aangeboden om de (volledige) koopprijs pas op het moment van de levering te betalen.
3. Als de partijen betaling in termijnen hebben afgesproken, moet de consument zich houden aan de termijnen en de percentages die in de overeenkomst zijn vastgesteld.

ARTIKEL 15 - NIET- TIJDIGE BETALING

1. Als de consument niet op tijd betaalt, is hij in verzuim zonder dat de ondernemer hem in gebreke hoeft te stellen. Toch stuurt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum nog één kosteloze betalingsherinnering naar de consument. Daarin wijst hij de consument op zijn verzuim en geeft hij hem alsnog de gelegenheid om de rekening binnen 14 dagen te betalen. In de betalingsherinnering maakt de ondernemer ook melding van de buitengerechtigde incassokosten die de consument bij niet tijdige betaling verschuldigd is.
2. Is de 14-dagentermijn die in lid 1 genoemd is verlopen en heeft de consument zijn rekening nog niet betaald, dan is de ondernemer bevoegd om betaling van het verschuldigde bedrag te eisen, zonder dat hij de consument verder in gebreke hoeft te stellen. De buitengerechtigde incassokosten die daaraan verbonden zijn, mag hij naar redelijkheid in rekening brengen bij de consument. Hiervoor gelden maximumbedragen die staan in het Besluit vergoeding buitengerechtigde incassokosten. Onder voorbehoud van wettelijke wijzigingen zijn deze maximumbedragen vastgesteld op:
 - 15% over de eerste € 2.500,-, met een minimum van € 40,-;

- 10% over de volgende € 2.500,-;
- 5% over de volgende € 5.000,-;
- 1% over de volgende € 190.000,-;
- 0,5% over het meerdere, met een maximum van € 6.775,-.

ARTIKEL 16 - KLACHTEN

1. Als de consument klachten heeft over de uitvoering van de overeenkomst, dan moet hij deze per brief of elektronisch aan de ondernemer melden. Dit moet hij doen binnen bekwame (gepaste) tijd nadat hij de gebreken heeft geconstateerd of had kunnen constateren. Hij moet de klachten daarbij ook voldoende omschrijven en toelichten.
2. Als de consument klachten heeft over een factuur, moet hij die bij voorkeur per brief of elektronisch aan de ondernemer melden. Dit moet hij doen binnen bekwame (gepaste) tijd nadat hij de betreffende factuur heeft ontvangen. Hij moet de klachten in zijn brief voldoende omschrijven en toelichten.
3. Als de consument zijn klacht niet tijdig indient, kan dat ertoe leiden dat hij zijn rechten op dit gebied verliest. Kan het feit dat hij niet tijdig heeft geklaagd niet in redelijkheid aan de consument worden toegerekend, dan behoudt hij zijn rechten.
4. Als duidelijk is geworden dat de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, is er sprake van een geschil.

ARTIKEL 17 - GESCHILLENREGELING

1. Als de consument en de ondernemer een geschil hebben, kan elk van beiden dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Waterrecreatie, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.sgc.nl). Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Het geschil gaat over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen de ondernemer en de consument.
 - b. De overeenkomst betreft diensten of zaken die de ondernemer aan de consument gaat leveren of heeft geleverd.
 - c. Op de overeenkomst zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling als:
 - a. de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend;
 - b. de ondernemer en de consument samen niet tot een oplossing zijn gekomen;
 - c. het geschil aan de Geschillencommissie is voorgelegd binnen 12 maanden nadat de consument zijn klacht bij de ondernemer heeft ingediend;
 - d. het geschil aan de commissie is voorgelegd in de vorm van een brief of in een andere vorm die door de commissie is bepaald.
3. De Geschillencommissie neemt in principe alleen geschillen in behandeling die een financieel belang hebben van maximaal € 14.000,-. Heeft een geschil een financieel belang van meer dan € 14.000,-, dan kan de commissie dit alleen behandelen als beide partijen hier uitdrukkelijk mee instemmen.
4. Als een consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer verplicht om dat te accepteren. Als de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen om binnen 5 weken te laten weten of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aankondigen dat hij - als de consument niet binnen die 5 weken reageert - een procedure bij de rechtbank kan starten.
5. Bij de behandeling van het geschil en het doen van de uitspraak volgt de Geschillencommissie het reglement dat voor de commissie geldt. Desgevraagd wordt dit reglement naar de consument en/of de ondernemer toegestuurd. De uitspraken van de Geschillencommissie hebben de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Alleen de rechter en de genoemde Geschillencommissie zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen de ondernemer en de consument.

ARTIKEL 18 - NAKOMINGSGARANTIE

1. HISWA Vereniging staat ervoor garant dat haar leden de bindende adviezen van de Geschillencommissie nakomen. Dit geldt niet als een lid besluit om het advies binnen 2 maanden na de verzending hiervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Blijft het advies na toetsing door de rechter in stand en is het vonnis waaruit dit blijkt onherroepelijk, dan gaat de garantstelling opnieuw in.

2. Per bindend advies keert HISWA Vereniging maximaal € 10.000,- uit aan de consument. Dit geldt ook als de consument volgens het bindend advies meer dan € 10.000,- van de ondernemer tegoed heeft. In dat geval ontvangt de consument € 10.000,- van HISWA Vereniging en heeft HISWA Vereniging een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de ondernemer de rest betaalt.
3. Om aanspraak te maken op deze garantie moet de consument dit schriftelijk aanvragen bij HISWA Vereniging. Ook moet hij de vordering die hij op de ondernemer heeft, aan HISWA Vereniging overdragen. Als de vordering hoger is dan € 10.000,-, hoeft de consument in principe alleen het deel van de vordering over te dragen dat onder de € 10.000,- uitkomt. Maar als de consument dat wil, kan hij ook het deel van de vordering overdragen dat boven de € 10.000,- uitkomt. HISWA Vereniging zal dan op eigen naam en kosten de betaling daarvan van de ondernemer vorderen. Slaagt HISWA Vereniging daarin, dan zal zij het bedrag aan de consument uitkeren.
4. HISWA Vereniging geeft geen nakomingsgarantie als - voordat de consument heeft voldaan aan de formele innamevereisten voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie - sprake is van een van de volgende situaties:
 - a. Aan de ondernemer is surséance van betaling verleend.
 - b. De ondernemer is failliet verklaard.
 - c. De bedrijfsactiviteiten van de ondernemer zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan HISWA Vereniging aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Onder de formele innamevereisten worden de handelingen verstaan die de consument moet doen om het geschil door de Geschillencommissie te laten behandelen. Hieronder vallen het betalen van klachtengeld, het insturen van een ingevuld en ondertekend vragenformulier en een eventuele depotstorting.

ARTIKEL 19 - RECHTSKEUZE

Op alle geschillen met betrekking tot deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander nationaal recht van toepassing is.

ARTIKEL 20 - AFWIJKING VAN DE VOORWAARDEN

Aanvullingen of afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen mogelijk als deze niet in het nadeel zijn van de consument en als deze schriftelijk of elektronisch zodanig zijn vastgelegd dat de consument ze eenvoudig kan opslaan.

ARTIKEL 21 - WIJZIGINGEN

Als HISWA Vereniging deze algemene voorwaarden wijzigt, gebeurt dat altijd in overleg met de ANWB en de Consumentenbond.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl