



## Algemene Voorwaarden B2C Thuiswinkel van Sanjoya BVBA t.b.v. de consument (blz. 1 t/m 9)

- **English translation General Conditions for CONSUMERS (pages 10 to 17)**
- **Deutsche Übersetzung für VERBRAUCHER Allgemeine Geschäftsbedingungen (Seiten 18 bis 26)**
- **Traduction française pour les CONSOMMATEURS conditions générales (pages 27 à 35)**

## Algemene Voorwaarden Thuiswinkel t.b.v. consumenten Sanjoya

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

### Inhoudsopgave:

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

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;



9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Sanjoya BVBA ingeschreven bij KBO te Antwerpen/ België  
 Handelend onder de naam/namen: Sanjoya, Sanjoga

Vestigingsadres:  
 Harmoniestraat 142  
 2018 Antwerpen/ België  
 E-mailadres: [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

Telefoonnummer voor Belgische consumenten: +32 3 23 79 550

Bereikbaarheid:  
 Van maandag t/m zaterdag vanaf 10.00 uur tot 18.00 uur  
 Btw-nummer: BE0504858769  
 KBO-nummer: 0504.858.769 (KBO = Kruisbank voor Ondernemingen, vergelijkbaar met KvK in Nederland)

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - 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;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - 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;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 – Herroepingsrecht

### ***Bij producten:***

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - 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.
  - 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;
  - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

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

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



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

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

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

#### **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - o de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - o 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:
  - o 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;
  - o hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - o 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 bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - o 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:
  - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - o 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:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - 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. We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als u toch klachten zou hebben over onze diensten, kunt u ons contacteren via [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu). Zie <https://sanjoya.eu/contact> voor de volledige contactgegevens. We doen er alles aan om uw klacht binnen 7 dagen te behandelen.
2. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
3. 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.
4. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 7 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 7 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.



5. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd. Belgische consumenten kunnen voor klachten terecht bij [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be)
6. 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. Voor leveringen aan Belgische klanten is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen met Belgische klanten zijn enkel de Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggerepen worden naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming.
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](http://www.sgc.nl)).
3. Belgische consumenten kunnen voor klachten terecht bij [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be) Maaltecenter Blok C | Derbystraat 101, 9051 Gent in België.
  1. Voor Belgische klanten geldt dat bij een buitengerechtelijke regeling van het geschil de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie bevoegd is om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen, ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kunt de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>.
  2. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>
4. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
5. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk twaalf 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.
6. 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.
7. 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.
8. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
9. 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.
10. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## Artikel 18 - Branchegarantie

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





€10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

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

#### Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

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

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

Thuiswinkel.org

<https://www.thuiswinkel.org>

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

- **Aan:** Sanjoya BVBA  
 Harmoniestraat 142  
 2018 Antwerpen  
 België  
[info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

- 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.



## General Terms and Conditions of Thuiswinkel.org

These General Terms and Conditions of Thuiswinkel.org were drawn up in consultation with the Consumers' Association within the framework of the Self-Regulation Coordination Group (CZ) of the Social and Economic Council and will become operable as of 1st June 2014.

### Index:

- Article 1 - Definitions
- Article 2 - Identity of the trader
- Article 3 - Applicability
- Article 4 - The offer
- Article 5 - The contract
- Article 6 - Right of withdrawal
- Article 7 - Customers' obligations in case of withdrawal
- Article 8 - Customers who exercise their right of withdrawal and the costs involved
- Article 9 - Traders' obligations in case of withdrawal
- Article 10 - Precluding the right of withdrawal
- Article 11 - The price
- Article 12 - Contract fulfilment and extra guarantee
- Article 13 - Delivery and implementation
- Article 14 - Extended duration transactions: duration, termination and prolongation
- Article 15 - Payment
- Article 16 - Complaints procedure
- Article 17 - Disputes
- Article 18 - Branch guarantee
- Article 19 - Additional or different stipulations
- Article 20 - Amendment to the general terms and conditions of Thuiswinkel.org

### Article 1 - Definitions

The following definitions apply in these terms and conditions:

1. **Supplementary agreement:** an agreement in which a consumer obtains products, digital content and/or services via a distance contract, and a trader or a third party delivers these products, digital content and/or services in accordance with an agreement between that third party and the trader;
2. **Withdrawal period:** the period within which a consumer can make use of his right of withdrawal;
3. **Consumer:** a natural person whose actions are not carried out for objectives relating to the course of a trade, a profession or a business;
4. **Day:** calendar day;
5. **Digital content:** data that are produced and supplied in digital form;
6. **Extended duration transaction:** a distance contract relating to a series of products and/or services, whereby the obligation to supply and/or purchase is spread over a period of time;
7. **Durable medium:** every means - including emails - that enables a consumer or trader to store information that is addressed to him in person in a way that facilitates its future use or consultation during a period that is in keeping with the objective for which the information is intended, and which facilitates the unaltered reproduction of the stored information;
8. **Right of withdrawal:** the possibility for a consumer to waive a distance contract within the withdrawal period;
9. **Trader:** a natural or legal person who is a member of Thuiswinkel.org and who offers products, (access to) digital content and/or services to consumers from a distance;
10. **Distance contract:** a contract concluded between a trader and a consumer within the framework of system organized for the distance sale of products, digital content and/or services, whereby sole or partly use is made of one or more techniques for distance communication up to and including the moment that the contract is concluded;
11. **Model form for right of withdrawal:** the European model form for right of withdrawal that is included in Appendix I of these terms and conditions. The trader is not obliged to provide Appendix I if the consumer has no right of withdrawal with regard to his order;
12. **Technique for distance communication:** means that can be used for communication regarding the offer made by the trader and concluding a contract, without the necessity of the consumer and trader being in the same place at the same time.



## Article 2 - Identity of the trader

Sanjoya BVBA

Name trader: Sanjoya and Sanjoga

### Registered address and correspondence:

Harmoniestraat 142

2018 Antwerpen

Belgium

Telephone availability: Monday to Saturday: 10 AM – 6 PM

Telephone numbers: +32 3 23 79 550

Email address: : [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

Chamber of Commerce number/ KBO (Kruispuntbank van Ondernemingen): 0504.858.769

VAT identification number: BE 0504.858.769

Should the activity of the trader be subject to a relevant licensing system: the data of the supervising authority.

Should the trader practice a regulated profession:

- the professional association or organization with which he is affiliated;
- the professional title, the town/city in the EU or EEA where this was granted;
- a reference to the professional rules that apply in the Netherlands and instructions as to where and how these professional rules can be accessed.

## Article 3 - Applicability

1. These general terms and conditions apply to every offer made by a trader and to every distance contract that has been realized between a trader and a consumer.
2. Prior to the conclusion of a distance contract, the text of these general terms and conditions will be made available to the consumer. If this is not reasonably possible, the trader will indicate, before the distance contract is concluded, in what way the general terms and conditions are available for inspection at the trader's premises and that they will be sent free of charge to the consumer, as quickly as possible, at the consumer's request.
3. If the distance contract is concluded electronically, then, contrary to the previous paragraph, and before the distance contract is concluded, the consumer will be provided with the text of these general terms and conditions electronically, in such a way that the consumer can easily store them on a durable data carrier. If this is not reasonably possible, then before concluding the distance contract, the trader will indicate where the general terms and conditions can be inspected electronically and that at his request they will be sent to the consumer free of charge, either electronically or in some other way.
4. In cases where specific product or service-related terms and conditions apply in addition to these general terms and conditions, the second and third paragraphs apply by analogy and the consumer can always invoke the applicable condition that is most favorable to him in the event of incompatible general terms and conditions.

## Article 4 - The offer

1. If an offer is subject to a limited period of validity or is made subject to conditions, this will be explicitly mentioned in the offer.
2. The offer contains a complete and accurate description of the products, digital content and/or services being offered. The description is sufficiently detailed to enable the consumer to make a proper assessment of the offer. If the trader makes use of illustrations, these will be a true representation of the products and/or services being offered. The trader is not bound by obvious errors or mistakes in the offer.
3. Every offer contains information that makes it clear to the consumer what rights and obligations are related to the acceptance of the offer.

## Article 5 - The contract

1. The contract will be concluded, subject to that which is stipulated in paragraph 4, at the moment at which the consumer accepts the offer and the conditions thereby stipulated have been fulfilled.



2. If the consumer has accepted the offer electronically, the trader will immediately confirm receipt of acceptance of the offer electronically. The consumer can dissolve the contract as long as this acceptance has not been confirmed by the trader.
3. If the contract is concluded electronically, the trader will take suitable technical and organizational measures to secure the electronic transfer of data and he will ensure a safe web environment. If the consumer is able to pay electronically, the trader will take suitable security measures.
4. The trader may obtain information – within statutory frameworks – about the consumer’s ability to fulfill his payment obligations, as well as about facts and factors that are important for the responsible conclusion of the distance contract. If that research gives the trader proper grounds for declining to conclude the contract, then he has a right, supported by reasons, to reject an order or application or to bind its implementation to special conditions.
5. The trader will send to a consumer, at the latest when delivering a product, service or digital content, the following information, in writing, or in such a way that the consumer can store it on an accessible durable medium:
  - a. the office address of the trader’s business location where the consumer can lodge complaints;
  - b. the conditions under which the consumer can make use of the right of withdrawal and the method for doing so, or a clear statement relating to preclusion from the right of withdrawal;
  - c. information on guarantees and existing after-sales service;
  - d. the price, including all taxes on the product, service or digital content; the costs of delivery insofar as applicable, and the method of payment, delivery or implementing the distance contract;
  - e. the requirements for terminating the contract, if the duration of the contract exceeds one year or if it is indefinite;
  - f. if the consumer has a right of withdrawal, the model form for right of withdrawal.
6. In case of an extended duration contract, the stipulation in the previous paragraph applies only to the first delivery.

#### **Article 6 - Right of withdrawal**

##### *Upon delivery of products*

1. When purchasing products, a consumer has the right to dissolve a contract, without giving reasons, during a period of at least 14 days. The trader is allowed to ask a consumer for the reason of this dissolution, but the consumer is under no obligation to state his/her reason(s).
2. The period stipulated in para. 1 commences on the day after the product was received by the consumer, or a third party designated by the consumer, who is not the transporting party, or:
  - a. if the consumer has ordered several products: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the last product. The trader may refuse a single order for several products with different delivery dates, provided he clearly informed the consumer of this prior to the ordering process.
  - b. if the delivery of a product involves different deliveries or parts: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the last delivery or the last part;
  - c. with contracts for the regular delivery of products during a given period: the day on which the consumer, or a third party designated by the consumer, received the last product.

##### *Upon delivery of services and digital content that is not supplied on a material medium:*

3. A consumer has the right to dissolve a contract, without giving reasons, for the supply of digital content that is not supplied on a material medium during a period of at least fourteen days. The trader is allowed to ask a consumer for the reason of this dissolution, but the consumer is under no obligation to state his/her reason(s).
4. The period stipulated in para. 3 commences on the day after the contract was concluded.

##### *Extended withdrawal period for products, services and digital content that is not supplied on a material medium in the event a consumer was not informed about the right of withdrawal:*

5. If the trader did not provide the consumer with the statutorily obligatory information about the right of withdrawal or if the model form was not provided, the withdrawal period ends twelve months after the end of the originally stipulated withdrawal period based on the previous paragraphs of this article.
6. If the trader provided the consumer with the information referred to in the previous paragraph within twelve months of the commencing date of the original withdrawal period, the withdrawal period shall end 14 days after the day on which the consumer received the information.

#### **Article 7 - Consumers’ obligations during the withdrawal period**

1. During the withdrawal period, the consumer shall treat the product and its packaging with care. He shall only unpack or use the product in as far as necessary in order to assess the nature, characteristics and efficacy of the product. The point of departure here is that the consumer may only handle and inspect the product in the same way that he would be allowed in a shop.
2. The consumer is only liable for the product’s devaluation that is a consequence of his handling the product other than as permitted in para. 1.



3. The consumer is not liable for the product's devaluation if the trader did not provide him with all the statutorily obligatory information about the right of withdrawal before the contract was concluded.

#### **Article 8 - Consumers who exercise their right of withdrawal and the costs involved**

1. A consumer who wants to exercise his right of withdrawal shall report this to the trader, within the withdrawal period, by means of the model form for right of withdrawal or in some other unequivocal way.
2. As quickly as possible, but no later than 14 days after the day of reporting as referred to in para. 1, the consumer shall return the product, or hand it over to (a representative of) the trader. This is not necessary if the trader has offered to collect the product himself. The consumer will in any case have complied with the time for returning goods if he sends the product back before the withdrawal period has lapsed.
3. The consumer returns the product with all relevant accessories, if reasonably possible in the original state and packaging, and in accordance with the reasonable and clear instructions provided by the trader.
4. The risk and the burden of proof for exercising the right of withdrawal correctly and in time rest upon the consumer.
5. The consumer bears the direct costs of returning the product. If the trader has not declared that the consumer shall bear these costs or if the trader indicates a willingness to bear these costs himself, then the consumer shall not be liable to bear the costs of returning goods.
6. If the consumer exercises his right of withdrawal, after first explicitly having asked that the service provided or the delivery of gas, water or electricity not prepared for sale shall be implemented in a limited volume or a given quantity during the period of withdrawal, the consumer shall owe the trader a sum of money that is equivalent to that proportion of the contract that the trader has fulfilled at the moment of withdrawal, in comparison with fulfilling the contract entirely.
7. The consumer shall bear no costs for implementing services or the supply of water, gas or electricity not prepared for sale – in a limited volume or quantity – or for delivering city central heating, if:
  - a. the trader did not provide the consumer with the statutorily obligatory information about the right of withdrawal, the costs payable in the event of withdrawal or the model form for right of withdrawal, or:
  - b. the consumer did not explicitly ask about the commencement of implementing the service or the delivery of gas, water, electricity or city central heating during the period of withdrawal.
8. The consumer shall bear no costs for the entire or partial supply of digital content that is not supplied on a material medium, if:
  - a. prior to delivery, he did not explicitly agree to commencing fulfilment of the contract before the end of the period of withdrawal;
  - b. he did not acknowledge having lost his right of withdrawal upon granting his permission; or
  - c. the trader neglected to confirm this statement made by the consumer.
9. If a consumer exercises his right of withdrawal, all supplementary agreements are legally dissolved.

#### **Article 9 - Traders' obligations in a case of withdrawal**

1. If the trader makes it possible for a consumer to declare his withdrawal via electronic means, then after receiving such a declaration, he sends immediate confirmation of receipt.
2. The trader reimburses the consumer immediately with all payments, including any delivery costs the trader charged for the returned product, though at the latest within 14 days after the day on which the consumer reported the withdrawal. Except in cases in which the trader has offered to retrieve the product himself, he can postpone refunding until he has received the product or until the consumer proves he has returned the product, depending on which occurs earlier.
3. For any reimbursement, the trader will use the same payment method that was initially used by the consumer, unless the consumer agrees to another method. Reimbursement is free of charge for the consumer.
4. If the consumer chose an expensive method of delivery in preference to the cheapest standard delivery, the trader does not have to refund the additional costs of the more expensive method.

#### **Article 10 - Precluding the right of withdrawal**

The trader can preclude the right of withdrawal for the following products and services, but only if the trader stated this clearly when making the offer, or at least in good time prior to conclusion of the contract:

1. Products or services whose prices are subject to fluctuations on the financial market over which the trader has no influence and which can occur within the period of withdrawal;
2. Contracts concluded during a public auction. A public auction is defined as a sales method whereby a trader offers products, digital content and/or services at an auction, under the directions of an auctioneer, and whereby the successful purchaser is obliged to purchase the products, digital content and/or services;
3. Service contracts, after full completion of the service, but only if:
  - a. implementation started with the explicit prior agreement of the consumer; and
  - b. the consumer declared having lost his right or withdrawal as soon as the trader had completed the contract in full;



4. Service contracts providing access to accommodation, if the contract already stipulates a certain date or period of implementation and other than for the purpose of accommodation, the transport of goods, car rental services and catering;
5. Contracts relating to leisure activities, if the contract already stipulates a certain date or period of implementation;
6. Products manufactured according to the consumer's specifications, which were not prefabricated and were made based on a consumer's specific choice or decision, or which are clearly intended for a specific person;
7. Products subject to rapid decay or with a limited shelf-life;
8. Sealed products that, for reasons relating to the protection of health or hygiene, are unsuited to returning and whose seal was broken subsequent to delivery;
9. Products that, due to their nature, have been irretrievably mixed with other products;
10. Alcoholic drinks whose price was agreed when concluding the contract, but the delivery of which can only take place after 30 days, and the actual value of which depends on market fluctuations over which the trader has no influence;
11. Sealed audio/video-recordings and computer apparatus whose seal was broken after delivery;
12. The delivery of digital content other than on a material medium, but only if:
  - a. the delivery commenced with the consumer's explicit prior agreement, and
  - b. the consumer declared that this implied his having lost his right of withdrawal.

#### **Article 11 - The price**

1. During the period of validity indicated in the offer, the prices of the products and/or services being offered will not be increased, except for price changes in VAT-tariffs.
2. Contrary to the previous paragraph, the trader may offer products or services at variable prices, in cases where these prices are subject to fluctuations in the financial market over which the trader has no influence. The offer must refer to this link with fluctuations and the fact that any prices mentioned are recommended prices.
3. Price increases within 3 months after the contract was concluded are only permitted if they are the result of statutory regulations or stipulations.
4. Price increases more than 3 months after the contract was concluded are only permitted if the trader stipulated as much and:
  - a. they are the result of statutory regulations or stipulations; or
  - b. the consumer is authorized to terminate the contract on the day on which the price increase takes effect.
5. Prices stated in offers of products or services include VAT.

#### **Article 12 - Contract fulfilment and extra guarantee**

1. The trader guarantees that the products and/or services fulfill the contract, the specifications stated in the offer, the reasonable requirements of reliability and/or serviceability and the statutory stipulations and/or government regulations that existed on the date that the contract was concluded. If agreed the trader also guarantees that the product is suited for other than normal designation.
2. An extra guarantee arrangement offered by the trader, manufacturer or importer can never affect the statutory rights and claims that a consumer can enforce against the trader on the grounds of the contract if the trader failed to fulfil his part in the contract.
3. An extra guarantee is defined as every commitment of a trader, his supplier, importer or manufacturer that grants a consumer rights or claims, in excess of those provided by law, for the event that he fails to fulfil his part in the contract.

#### **Article 13 - Supply and implementation**

1. The trader will take the greatest possible care when receiving and implementing orders for products and when assessing applications for the provision of services.
2. The place of delivery is deemed to be the address that the consumer makes known to the company.
3. Taking into consideration that which is stated in article 4 of these general terms and conditions, the company will implement accepted orders with efficient expedition, though at the latest within 30 days, unless a different period of delivery has been agreed. If delivery suffers a delay, or if the delivery cannot be implemented, or only partially, the consumer will be informed about this at the latest 30 days after the order was placed. In this case, the consumer has a right to dissolve the contract free of charge and a right to possible damages.
4. Following dissolution in accordance with the previous paragraph, the trader refunds the consumer immediately the sum he had paid.
5. The risk of damage and/or loss of products rests upon the trader up to the moment of delivery to the consumer or a representative previously designated by the consumer and announced to the trader, unless this has explicitly been agreed otherwise.





## Article 14 - Extended duration transactions: duration, termination and prolongation

### Termination

1. The consumer has a right at all times to terminate an open-ended contract that was concluded for the regular supply of products (including electricity) or services, subject to the agreed termination rules and a period of notice that does not exceed one month.
2. The consumer has a right at all times to terminate a fixed-term contract that was concluded for the regular supply of products (including electricity) or services at the end of the fixed-term, subject to the agreed termination rules and a period of notice that does not exceed one month.
3. With respect to contracts as described in the first two paragraphs, the consumer can:
  - terminate them at all times and not be limited to termination at a specific time or during a specific period;
  - terminate them in the same way as that in which they were concluded;
  - always terminate them subject to the same period of notice as that stipulated for the trader.

### Prolongation

4. A fixed-term contract that was concluded for the regular supply of products (including electricity) or services may not be automatically prolonged or renewed for a fixed period of time.
5. In departure from that which is stated in the previous paragraph, a fixed-term contract that has been concluded for the regular supply of daily or weekly newspapers or magazines may be automatically prolonged for a fixed term that does not exceed three months, if the consumer is at liberty to terminate this prolonged contract towards the end of the prolongation, with a period of notice that does not exceed one month.
6. A fixed-term contract that has been concluded for the regular supply of products or services may only be automatically prolonged for an indefinite period of time if the consumer has at all times the right to terminate, with a period of notice that does not exceed one month and, in the case of a contract to supply daily or weekly newspapers or magazines regularly but less than once per month, a period that does not exceed three months.
7. A fixed term contract for the regular supply, by way of introduction, of daily or weekly newspapers and magazines (trial subscriptions or introductory subscriptions) will not be automatically prolonged and will automatically terminate at the end of the trial period or introductory period.

### Duration

8. If the fixed-term of a contract exceeds one year, then after one year the consumer has at all times a right to terminate, with a period of notice that does not exceed one month, unless reasonableness and fairness dictate that premature termination of the contract would be unacceptable.

## Article 15 - Payment

1. As far as no other date is stipulated in the contract or supplementary conditions, sums payable by the consumer should be paid within 14 days after commencement of the withdrawal period, or in the absence of a withdrawal period within 14 days after the conclusion of the contract. In the case of a contract to provide a service, this 14-day period starts on the day after the consumer received confirmation of the contract.
2. When selling products to consumers, the general terms and conditions may never stipulate an advance payment in excess of 50%. Where advance payment is stipulated, the consumer cannot invoke any rights whatsoever in relation to the implementation of the order or service(s) in question before the stipulated advance payment has been made.
3. The consumer is obliged to report immediately to the trader any inaccuracies in payment data provided or stated.
4. If a consumer fails to fulfil his payment obligation(s) in good time, after the trader has informed the consumer about the late payment, the consumer is allowed 14 days in which to fulfil the obligation to pay; if payment is not made within this 14-day period, statutory interest will be payable over the sum owed and the trader has the right to charge reasonable extrajudicial costs of collection he has incurred. These costs of collection amount to, at the most: 15% of unpaid sums up to €2,500; 10% over the next €2,500; and 5% over the next €5,000, with a minimum of €40. The trader can make departures from these sums and percentages that are favorable to the consumer.

## Article 16 - Complaints procedure

1. The trader provides for a complaints procedure, that has been given sufficient publicity, and will deal with a complaint in accordance with this complaints procedure. Contact us by email [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu), or visit the [Sanjoya contact page](#)
2. A consumer who has discovered shortcomings in the implementation of a contract must submit any complaints to the trader without delay, in full and with clear descriptions.
3. A reply to complaints submitted to the trader will be provided within a period of 14 days, calculated from the date of receipt. If it is anticipated that a complaint will require a longer processing time, then the trader will reply within 14 days, confirming receipt and indicating when the consumer can expect a more elaborate reply.
4. A complaint about a product, a service or the trader's service can also be submitted via a complaints form on the consumer's page of the website of Thuiswinkel.org, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)



The complaint is then sent both to the trader concerned and Thuiswinkel.org. **Belgian Customers can contact [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be) for any complaints.**

5. The consumer should give the trader a time period of at least 4 weeks to solve the complaint in joint consultation. After this period of time, the complaint becomes a dispute that is subject to the disputes settlement scheme.

#### **Article 17 - Disputes**

1. Contracts entered into between a trader and a consumer and which are subject to these general terms and conditions are subject only to Dutch law.
2. Disputes between a consumer and a trader over the conclusion or exercising of contracts relating to products and services to be supplied by this trader can be put before the Thuiswinkel Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP in The Hague ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), by either the consumer or the trader, with due observance of that which is stipulated below. **Belgian consumers can contact for their complaints [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be) , Maaltecenter Blok C | Derbystraat 101, 9051 Gent in Belgium.**
3. The Disputes Committee will only deal with a dispute if the consumer first put his complaint, without delay, to the trader.
4. If the complaint does not lead to a solution, the dispute should be submitted to the Disputes Committee no later than 12 months after the consumer submitted the complaint to the trader.
5. If a consumer wants to put a dispute before the Disputes Committee, the trader is bound by that choice. Preferably, the consumer notifies the trader first.
6. If a trader wishes to put a dispute before the Disputes Committee, then the consumer will indicate, in response to a written request made by the trader, whether he is in contract, or prefers the dispute to be dealt with by the competent law-court. If the consumer does not indicate his choice to the trader within a period of five weeks, then the trader has a right to put the dispute before the competent law-court.
7. Rulings of the Disputes Committee are subject to the conditions as stipulated in the regulations of the Disputes Committee. Decisions of the Disputes Committee take the form of binding advice.
8. The Disputes Committee will not deal with a dispute – or will terminate their intervention – if the trader has been granted a suspension of payments, gone bankrupt or has actually terminated business activities before the committee dealt with the dispute during a session and rendered a final ruling.
9. If, alongside the Thuiswinkel Disputes Committee, there is another competent disputes committee that is recognized or one that is affiliated with the Disputes Committee Foundation for Consumer Affairs (SGC) or the Complaints Institute Financial Services (Kifid), the Thuiswinkel Disputes Committee shall preferably have jurisdiction for disputes that relate principally to the sales method or to providing services long-distance. For all other disputes, this this will be the other disputes committee that is recognized by the SGC or affiliated with the Kifid.

#### **Article 18 - Branch guarantee**

1. Thuiswinkel.org guarantees the fulfilment of obligations of her members in relation to binding advices imposed on them by the Thuiswinkel Disputes Committee, unless the member decides to put the binding advice before a law-court for verification within two months after de date of that advice. In case of law-court verification the suspension of the guarantee will end and the guarantee will come into effect again upon the court ruling becoming final and conclusive, whereby the court has declared that the binding advice has binding effect. Up to a maximum sum of €10,000 per binding advice Thuiswinkel.org will pay this sum to the consumer. In case of sums higher than €10,000 per binding advice, the sum of €10,000 will be paid. In as far as the sum is higher than €10,000, Thuiswinkel.org has the obligation to take reasonable adequate efforts to pursue the member to fulfil the binding advice.
2. Application of this guarantee requires the consumer to submit a written appeal to Thuiswinkel.org and to transfer his claim on the trader to Thuiswinkel.org. In as far as the claim on the trader exceeds the sum of €10,000, the consumer will be offered the possibility to transfer his claim on the trader above the sum of €10,000 to Thuiswinkel.org, where after this organization will pursue payment of the claim in court on her own title and costs.

#### **Article 19 - Additional or different stipulations**

Additional stipulations or stipulations that differ from these general terms and conditions, may not be detrimental to the consumer and should be recorded in writing, or in such a way that consumers can store them in a readily accessible manner on a durable medium.

#### **Article 20 - Amendment to the general terms and conditions of Thuiswinkel.org**

1. Thuiswinkel.org will only amend these general terms and conditions after consultation with the Consumers' Association.
2. Amendments to these terms and conditions will only come into effect after they have been published in the appropriate way, on the understanding that where amendments apply during the validity of an offer, the stipulation that is most favorable to the consumer will prevail.



Thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede, the Netherlands.

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, the Netherlands.

Rights can only be derived on the basis of the Dutch version of these general terms and conditions.

## Model form for right of withdrawal

This form should only be completed and returned if you want to withdraw from the contract.

- To: Sanjoya BVBA  
Harmoniestraat 142  
2018 Antwerpen  
Belgium  
[info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

- I/we\* herewith inform you that, in respect of our contract regarding  
The sale of the following products: [description of the product]\*  
The delivery of the following digital content: [description of the digital content]\*  
The supply of the following service: [description of the service]\*

I/we\* exercise our right of withdrawal.

- Ordered on\*/received on\* [date of ordering services or receiving goods]  
- [Consumer(s)' name]  
- [Consumer(s)' address]  
- [Consumer(s)' signature] (only if this form is submitted on paper)

\*Delete or provide supplementary information, as applicable.



## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (ndl. Verband von Fernabsatzanbietern) sind nach Rücksprache mit dem Consumentenbond (ndl. Verbraucherverband) im Rahmen des Koordinierungsgremiums zur Selbstregulierung (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg - CZ) des ndl. Wirtschafts- und Sozialrates (Sociaal-Economische Raad) zustande gekommen und **treten zum 1. Juni 2014** in Kraft.

### Inhalt:

- Artikel 1 – Definitionen
- Artikel 2 – Identität des Unternehmers
- Artikel 3 – Anwendbarkeit
- Artikel 4 – Das Angebot
- Artikel 5 – Der Vertrag
- Artikel 6 – Widerrufsrecht
- Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit
- Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten
- Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall
- Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 11 – Der Preis
- Artikel 12 – Einhaltung und zusätzliche Garantie
- Artikel 13 – Lieferung und Ausführung
- Artikel 14 – Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags
- Artikel 15 – Bezahlung
- Artikel 16 – Regelung bei Beschwerden
- Artikel 17 – Streitfälle
- Artikel 18 – Branchengarantie
- Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen
- Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

### Artikel 1 – Definitionen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1. **Akzessorischer Vertrag:** ein zusätzlicher Vertrag über den Erwerb und die Lieferung von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags durch den Verbraucher bzw. den Unternehmer oder eine dritte Partei aufgrund einer Vereinbarung zwischen dieser dritten Partei und dem Unternehmer;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb welcher der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht in Ausübung seiner Handels-, Gewerbe-, Handwerks- oder Berufstätigkeiten handelt;
4. **Tag:** der Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;
6. **Dauervertrag:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren und/oder digitalen Inhalten bzw. die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen in einem bestimmten Zeitraum;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel - einschließlich E-Mail -, das den Verbraucher oder Unternehmer in die Lage versetzt, Daten, die an ihn persönlich gerichtet sind, so abzuspeichern, dass sie zukünftig herangezogen oder für einen Zeitraum, der dem Verwendungszweck der Daten entspricht, verwendet und unverändert vervielfältigt werden können;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit den Fernabsatzvertrag zu kündigen;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ist und Verbrauchern digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen über Fernabsatz anbietet bzw. bereitstellt;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, bei dem im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Waren, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen bis hin zum Vertragsabschluss auch bzw. ausschließlich Fernkommunikationstechnik(en) zum Einsatz gelangt bzw. gelangen;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das in Anlage I dieser Geschäftsbedingungen enthaltene EU-Muster-Widerrufsformular. Anhang I braucht nicht zugänglich gemacht werden, wenn der Verbraucher im Hinblick auf seine Bestellung kein Rücktrittsrecht hat;
12. **Fernkommunikationstechnik:** ein Mittel, das angewendet werden kann, um Verträge abzuschließen, ohne dass der Unternehmer und der Verbraucher sich gleichzeitig in demselben Raum zu befinden brauchen.



## Artikel 2 – Identität des Unternehmers

**Name des Unternehmers:** Sanjoya BVBA

(satzungsgemäßer Name, eventuell ergänzt um den Handelsnamen): Sanjoya.eu und Sanjoga

### **Niederlassungsanschrift und Korrespondenz:**

Harmoniestraat 142  
2018 Antwerpen  
Belgien

Telefonnummer und Zeitpunkt(e), an dem/nen der Unternehmer telefonisch erreichbar ist:

- Telefonische Erreichbarkeit: Montag bis Samstag: 10 – 6 Uhr
- Telefonnummer: +32 3 23 79 550

E-mail Adresse: : [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

IHK-Nummer: / KBO (Kruispunbank van Ondernemingen): 0504.858.769

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: BE 0504.858.769

Wenn die Aktivität des Unternehmers einem relevanten Konzessionswesen unterworfen ist: Angaben zu der Aufsicht führenden Behörde.

Wenn der Unternehmer einen reglementierten Beruf ausübt:

- Angabe des Berufsverbands oder der Berufsorganisation, dem/der er angeschlossen ist;
- Angabe der Berufsbezeichnung sowie des Ortes in der EU oder im Europäischen Wirtschaftsraum, in dem diese zuerkannt wurde;
- Verweis auf die Berufsordnung, die in den Niederlanden gilt, sowie Anweisungen, wo und wie man auf diese Berufsordnung zugreifen kann.

## Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Fernabsatzangebote des Unternehmers und jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher abgeschlossen wurde.
2. Bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, wird der Unternehmer – bevor der Fernabsatzvertrag zustande kommt – angegeben, auf welche Weise die AGB bei dem Unternehmer einzusehen sind und diese auf Anfrage des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos zugeschickt werden.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg abgeschlossen wird, kann dem Verbraucher, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, der Text dieser AGB - vom vorigen Absatz abweichend - auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt werden, so dass dieser vom Verbraucher einfach auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, so wird, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, angegeben, wo die AGB auf elektronischem Weg zur Kenntnis genommen werden können und dass sie auf Anfrage – elektronisch oder auf anderem Wege - kostenlos zugeschickt werden.
4. Falls – neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen – auch spezifische Waren- oder Dienstleistungsbedingungen gelten sollten – ist der zweite und dritte Absatz entsprechend anwendbar und kann sich der Verbraucher im Falle gegensätzlicher Bedingungen immer auf die anwendbare Bestimmung berufen, die für ihn am günstigsten ist.

## Artikel 4 – Das Angebot

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter bestimmten Bedingungen erfolgt, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausführlich genug, damit der Verbraucher das Angebot gut beurteilen kann. Wenn der Unternehmer Abbildungen benutzt, dann sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Waren,



Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offenkundige Versehen oder offenkundige Irrtümer in dem Angebot verpflichten den Unternehmer nicht.

3. Jedes Angebot hat die Informationen zu enthalten, die nötig sind, damit dem Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

#### **Artikel 5 – Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt – vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4 – in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit einhergehenden Bedingungen erfüllt.
2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg angenommen hat, bestätigt der Unternehmer ebenfalls auf elektronischem Weg unverzüglich den Empfang der Angebotsannahme. Solange der Unternehmer den Empfang der Angebotsannahme nicht bestätigt hat, kann der Verbraucher den Vertrag kündigen.
3. Wenn der Vertrag elektronisch zustande kommt, ergreift der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, hält der Unternehmer dafür geeignete Sicherheitsmaßnahmen ein.
4. Der Unternehmer kann sich – im gesetzlichen Rahmen – darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungspflichten nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für ein vertretbares Eingehen des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Wenn der Unternehmer auf Grund dieser Prüfung gute Gründe hat, den Vertrag nicht einzugehen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder mit der Erfüllung besondere Voraussetzungen zu verbinden.
5. Der Unternehmer hat spätestens mit der Lieferung der Ware, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte folgende Informationen an den Verbraucher mitzuschicken, und zwar schriftlich oder so, dass diese Informationen für den Verbraucher zugänglich sind und von ihm dauerhaft gespeichert werden können:
  - a. die Besuchsanschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
  - b. die Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, und wie er diesbezüglich vorzugehen hat, oder eine klare Mitteilung, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist;
  - c. die Information in Bezug auf Garantie und einen vorhandenen Kundendienst nach dem Erwerb;
  - d. den Preis einschließlich aller anfallenden Steuern für die Ware, die Dienstleistung oder die digitalen Inhalte; gegebenenfalls auch die Lieferkosten sowie die Zahlungs- und Lieferart und Angaben zur Erfüllung des Fernabsatzvertrages;
  - e. die Erfordernisse für die Vertragskündigung, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist;
  - f. wenn dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, das Muster-Widerrufsformular.
6. Im Falle einer Dauertransaktion trifft die Bestimmung im vorigen Absatz nur auf die erste Lieferung zu.

#### **Artikel 6 – Widerrufsrecht**

##### **Bei Waren:**

1. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, den Kaufvertrag für den Erwerb einer Ware innerhalb einer Bedenkzeit von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Es steht dem Unternehmer zu, den Verbraucher nach dem Widerrufsgrund zu fragen, kann diesen jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
2. Die in Absatz 1 genannte Bedenkzeit beginnt an dem Tag nach Eingang der Ware beim Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gegebenen, nicht als Transportunternehmen auftretenden Dritten oder,
  - a. falls eine Bestellung des Verbrauchers mehrere Waren umfasst, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter die letzte Ware erhalten hat. Sofern er den Verbraucher im Vorfeld der Bestellung eindeutig darüber informiert hat, ist der Unternehmer dazu berechtigt, eine Bestellung von Waren mit unterschiedlichen Lieferzeiten abzulehnen.
  - b. falls die Warenlieferung aus mehreren Lieferungen oder Teilen besteht, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter, die letzte Lieferung bzw. den letzten Teil erhalten hat;
  - c. im Falle von regelmäßigen Warenlieferungen in einem bestimmten Zeitraum, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter die erste Ware erhalten hat.



*Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem physischen Datenträger geliefert werden:*

3. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, einen Dienstleistungsvertrag sowie einen Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf physischen Datenträgern geliefert werden, innerhalb von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Es steht dem Unternehmer zu, den Verbraucher nach dem Widerrufsgrund zu fragen, kann diesen jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
4. Die in Absatz 3 genannte Bedenkzeit beginnt einen Tag nach dem Tag des Vertragsabschlusses.

*Verlängerung der Bedenkzeit für Waren, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem physischen Datenträger geliefert werden, bei einer unterlassenen Widerrufsbelehrung:*

5. Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht über sein gesetzlich vorgesehenes Widerrufsrecht informiert oder diesem das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt hat, verlängert sich die Bedenkzeit im Anschluss an die ursprüngliche, gemäß der vorstehenden Absätze festgelegte Bedenkzeit um zwölf Monate.
6. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die im vorstehenden Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten ab dem Anfangsdatum der ursprünglichen Bedenkzeit zur Verfügung stellt, beschränkt sich die Bedenkzeit auf 14 Tage, beginnend am Tag nach dem Erhalt dieser Informationen durch den Verbraucher.

#### **Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit**

1. Während dieser Frist hat der Verbraucher sorgfältig mit der Ware und Verpackung umzugehen. Er wird die Ware nur in dem Maße auspacken oder gebrauchen, wie es nötig ist, um die Art, die Merkmale und die Funktion der Ware beurteilen zu können. Dabei hat der Verbraucher die Ware nur so zu behandeln und zu untersuchen, wie dies auch in einem Geschäft zulässig wäre.
2. Der Verbraucher haftet lediglich für den Wertverlust der Ware, der aus einer Missachtung der in Absatz 1 dieses Artikels genannten Einschränkungen entsteht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für den Wertverlust der Ware, wenn der Unternehmer ihm vor oder beim Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat.

#### **Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten**

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte, ist dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit unter Verwendung des Muster-Widerrufsformulars oder auf eine andere eindeutige Weise zu melden.
2. So bald wie möglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag nach seiner Meldung nach Absatz 1, veranlasst der Verbraucher die Rücksendung der Ware oder überreicht diese dem Unternehmer (oder seinem Bevollmächtigten). Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer sich dazu bereit erklärt hat, die Ware selbst abzuholen. Die Einhaltung der Rücksendefrist durch den Verbraucher ist gewährleistet, wenn die Ware vor Ablauf der Bedenkzeit zurückgesandt wurde.
3. Die Rücksendung durch den Verbraucher erfolgt einschließlich aller gelieferten Zubehörteile, wenn dies nach billigem Ermessen möglich ist, im ursprünglichen Zustand und in der Originalverpackung sowie entsprechend den angemessenen und eindeutigen Anweisungen des Unternehmers.
4. Die Verantwortung sowie die Beweispflicht für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die direkten Kosten für die Rücksendung der Ware. Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht darüber informiert, dass dieser diese Kosten zu tragen hat, oder hat der Unternehmer angegeben, die Kosten selbst zu tragen, braucht der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung nicht zu zahlen.
6. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, nachdem er zuvor ausdrücklich darum gebeten hat, dass die Erbringung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht bereits für den Verkauf vorbereitet wurde, in einem begrenzten Umfang oder in einer bestimmten Menge, bereits während der Bedenkzeit stattfindet, hat der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag zu zahlen, der dem Teil der Verpflichtung entspricht, der zum Zeitpunkt der Widerrufung bereits erfüllt ist.
7. Der Verbraucher trägt weder die Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, in begrenztem Umfang oder in einer bestimmten Menge, die nicht bereits für den Verkauf vorbereitet wurden, noch die Kosten für die Lieferung von Fernwärme, wenn:
  - a. der Unternehmer es unterlassen hat, dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen oder die Kosten im Falle eines Widerrufs zu erstatten.



- b. der Verbraucher während der Bedenkzeit nicht ausdrücklich um die Erbringung der Leistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme gebeten hat.
8. Für den Verbraucher entstehen keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von nicht auf einem physischen Datenträger gelieferten digitalen Inhalten, wenn:
  - a. er sich während der Bedenkzeit und vor der Lieferung nicht ausdrücklich mit den vertraglichen Bestimmungen einverstanden erklärt hat;
  - b. er sich nicht damit einverstanden erklärt hat, durch seine Zustimmung, sein Widerrufsrecht abzutreten oder
  - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle akzessorischen Verträge rechtskräftig aufgelöst.

#### **Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall**

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit bietet, seinen Widerruf in elektronischer Form zu tätigen, sendet dieser dem Verbraucher unmittelbar nach Eingang der Widerrufsmeldung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Widerrufsmeldung beim Unternehmer, die von ihm geleisteten Zahlungen, einschließlich der eventuell vom Unternehmer für die Rücksendung der Ware in Rechnung gestellten Versandkosten. Außer im Falle der Selbstabholung der Ware durch den Unternehmer ist die Rückzahlung erst fällig, wenn die Ware beim ihm eingegangen ist oder der Verbraucher nachweisen kann, dass die Rücksendung erfolgt ist, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.
3. Die Rückzahlung durch den Unternehmer erfolgt unter Verwendung des auch vom Verbraucher verwendeten Zahlungsmittels, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Zahlungsart zu. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Wenn sich der Verbraucher anstatt der günstigsten Standardversandart für eine teurere Versandart entschieden hat, braucht der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für diese teurere Versandart nicht zurückzuzahlen.

#### **Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts**

Der Unternehmer kann die folgenden Waren und Dienstleistungen nur dann vom Widerrufsrecht ausschließen, wenn der Unternehmer dies eindeutig im Angebot oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss angegeben hat:

1. Waren oder Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterworfen ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Vertragsabschlüsse, die auf einer öffentlichen Versteigerung zustande gekommen sind. In Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen handelt es sich bei einer öffentlichen Versteigerung um ein Verkaufsverfahren, in dem dem Verbraucher vom Unternehmer Waren, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen angeboten werden. Der Verbraucher ist dabei persönlich anwesend bzw. hat die Möglichkeit, bei der Versteigerung persönlich anwesend zu sein. Die Versteigerung wird von einem Auktionator durchgeführt. Der erfolgreiche Bieter ist verpflichtet, die Waren, die digitalen Inhalte und/oder die Dienstleistungen abzunehmen;
3. Dienstleistungsverträge, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, wenn:
  - a. die Erbringung der Dienstleistung nach ausdrücklicher, vorheriger Zustimmung des Verbrauchers angefangen hat und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, nachdem der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
4. Verträge in Bezug auf Dienstleistungen, die die Bereitstellung von Unterkunft betreffen sowie an einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen sind; ausgeschlossen sind Dienstleistungen, die sich auf Wohnzwecke, Gütertransport, die Autovermietung und Catering beziehen;
5. Verträge in Bezug auf Dienstleistungen, die die Freizeitgestaltung betreffen sowie an einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen sind;
6. nach Spezifikationen des Verbrauchers hergestellte Waren, die nicht vorgefertigt sind und die nach verbraucherspezifischen Vorgaben hergestellt werden oder eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
7. Waren, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
8. Versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht geeignet sind, zurückgesandt zu werden und deren Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen ist;
9. Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Art untrennbar mit anderen Waren vermischt sind;
10. Alkoholische Getränke, deren Preis beim Vertragsabschluss vereinbart wurde, aber deren Lieferung erst nach einer Frist von 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert Schwankungen auf dem Markt unterworfen ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;



11. Versiegelte Audio-, Videoaufnahmen und Computersoftware, bei denen die Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen ist;
12. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, ausgenommen deren Abonnements;
13. nicht auf physischen Datenträgern gelieferte digitale Inhalte, jedoch nur, wenn:
  - a. die Erbringung der Dienstleistung nach ausdrücklicher, vorheriger Zustimmung des Verbrauchers angefangen und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert.

#### **Artikel 11 – Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es kommt zu Preisänderungen in Folge von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Vom vorigen Absatz abweichend kann der Unternehmer Waren oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Diese Schwankungsgebundenheit und die Tatsache, dass eventuell angegebene Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen binnen 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur dann zulässig, wenn sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind.
4. Preiserhöhungen, die sich 3 Monate nach Vertragsabschluss ergeben, sind nur dann zulässig, wenn sich der Unternehmer dies ausbedungen hat und: sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind oder der Verbraucher befugt ist, den Vertrag zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.
5. Die im Angebot über Waren oder Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

#### **Artikel 12 – Einhaltung des Vertrages und zusätzliche Garantie**

1. Der Unternehmer steht dafür ein, dass die Waren und/oder Dienstleistungen vertragskonform sind sowie die im Angebot angegebenen Spezifikationen, die angemessenen Forderungen der Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit und die am Tag des Vertragsabschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften erfüllen. Wenn vereinbart, steht der Unternehmer auch dafür ein, dass die Ware geeignet ist für einen nicht normalen Verbrauchszweck.
2. Eine von dem Unternehmer, dessen Lieferanten, Hersteller oder Importeur als zusätzlich angebotene Garantie schmälert die Rechte und Forderungen nicht, die der Verbraucher aufgrund des Fernabsatzvertrages geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.
3. Im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet eine zusätzliche Garantie jede Verpflichtung des Unternehmers, dessen Lieferanten, Importeurs oder Herstellers gegenüber dem Verbraucher, aufgrund dessen dieser bestimmte Rechte oder Forderungen, die über die rechtlichen Verpflichtungen hinausgehen, geltend machen kann, falls der Unternehmer seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.

#### **Artikel 13 – Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer lässt größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Warenbestellungen und bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen walten.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung der diesbezüglichen Angaben in Artikel 4 dieser AGB wird der Unternehmer angenommene Bestellungen schnellstmöglich, jedoch spätestens innerhalb 30 Tagen ausführen, es sei denn, es ist eine andere Lieferzeit vereinbart worden. Wenn sich die Zustellung verzögert oder wenn eine Bestellung nicht oder nur in Teilen ausgeführt werden kann, erhält der Verbraucher darüber spätestens 30 Tage, nachdem er die Bestellung erteilt hat, eine Mitteilung. Der Verbraucher hat in dem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen, und ggf. Anspruch auf einen Schadenersatz.
4. Nach einer Kündigung entsprechend dem vorigen Absatz wird der Unternehmer den Betrag, den der Verbraucher bezahlt hat, unverzüglich zurückzahlen.
5. Die Gefahr, dass Waren beschädigt werden oder verloren gehen, geht zu Lasten des Unternehmers bis zum Moment der Zustellung bei dem Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gemachten Vertreter, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden.

#### **Artikel 14 – Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags**

*Kündigung:*



1. Der Verbraucher kann einen unbefristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit zum Ende der festgelegten Dauer unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
  - jederzeit kündigen und darf nicht auf eine Kündigung an einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum beschränkt werden;
  - mindestens auf dieselbe Art und Weise, wie er ihn eingegangen ist, kündigen;
  - jederzeit mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst ausbedungen hat.

*Verlängerung:*

4. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Von den Bestimmungen des vorigen Absatzes abweichend darf ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften stillschweigend für die Dauer von höchstens drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher jenen verlängerter Vertrag zum Ende der Verlängerung unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nur stillschweigend für eine unbestimmte Dauer verlängert werden, wenn der Verbraucher den Vertrag jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Sofern sich der Vertrag auf die regelmäßige, jedoch weniger als einmal im Monat erfolgende Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften bezieht, gilt in diesem Fall eine Kündigungsfrist von höchstens drei Monaten.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften zum kennenlernen (Probe- oder Kennenlern-Abonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Verstreichen des Probe- oder Kennenlern-Zeitraums.

*Dauer:*

8. Wenn ein Vertrag eine Dauer von über einem Jahr hat, darf der Verbraucher den Vertrag nach einem Jahr jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, eine Kündigung des Vertrags vor dem Ende der vereinbarten Dauer ist nach billigem Ermessen nicht möglich.

### **Artikel 15 – Bezahlung**

1. Sofern im Vertrag bzw. den ergänzenden Bestimmungen keine andere Frist vereinbart wird, sind die von dem Verbraucher zu zahlenden Beträge innerhalb 14 Tagen nach Anfang der Bedenkzeit, oder falls keine Bedenkzeit festgelegt wurde, innerhalb 14 Tagen nach Vertragsabschluss zu zahlen. Im Falle eines Vertrages zur Erbringung von Dienstleistungen fängt diese Frist an dem Tag an, nachdem der Verbraucher vom Unternehmer die Bestätigung des Empfangs der Angebotsannahme erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Waren an Verbraucher darf in Allgemeinen Geschäftsbedingungen nie eine Anzahlung von mehr als 50 % vereinbart werden. Wenn Vorkasse vereinbart wird, kann der Verbraucher keine Ansprüche hinsichtlich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bevor nicht die vereinbarte Vorkasse stattgefunden hat.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Unternehmer unverzüglich Fehler in Zahlungsangaben zu melden.
4. Wenn der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtung(en) nicht rechtzeitig erfüllt, hat dieser, nachdem er vom Unternehmer über seinen Zahlungsverzug in Kenntnis gesetzt wurde und dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen eingeräumt wurde, um seinen Zahlungsverpflichtungen nachträglich nachzukommen und die Zahlung innerhalb dieser 14-Tage-Frist dennoch nicht erfolgt, über den fälligen Betrag zudem die gesetzlichen Zinsen zu zahlen und ist der Unternehmer dazu berechtigt, ihm die anfallenden außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen höchstens: 15% über die fälligen Beträge bis € 2.500,-; 10% über die nächsten € 2.500,- und 5% über der nächsten € 5.000,-. Die Mindestkosten betragen € 40,-. Es steht dem Unternehmer zu, zugunsten des Verbrauchers andere Beträge und Prozentsätze zu verwenden.

### **Artikel 16 – Regelung bei Beschwerden**

1. Der Unternehmer besitzt ein hinreichend bekannt gemachtes Verfahren im Falle von Beschwerden und behandelt Beschwerden in Übereinstimmung mit diesem Verfahren. Senden Sie eine E-Mail an [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu) oder besuchen Sie die Kontaktseite <https://sanjoya.eu/en/contact>

2. Beschwerden in Bezug auf die Vertragserfüllung müssen binnen gehöriger Zeit nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und eindeutig beschrieben bei dem Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb 14 Tagen, gerechnet ab Empfangsdatum, beantwortet. Wenn eine Beschwerde voraussehbar länger bearbeitet werden muss, schickt der Unternehmer innerhalb 14 Tagen eine Antwort, in der er den Empfang der Beschwerde bestätigt und angibt wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde zu einer Ware, einer Dienstleistung oder einem Service des Unternehmers kann auch über das Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Webseite von Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ([www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl dem betreffenden Unternehmer als auch der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zugeschickt. Belgischen Kunden können [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be) für Beschwerden kontaktieren.
5. Der Verbraucher der Unternehmer sollte mindestens vier Wochen Zeit bekommen um die Beschwerde im gegenseitigen Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht eine Streitigkeit, die umstritten ist.

#### Artikel 17 – Streitfälle

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf welche diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zutreffen, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.
2. Streitfälle zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen mit Bezug auf die von diesem Unternehmer zu liefernden oder gelieferten Waren oder zu erbringenden bzw. erbrachten Dienstleistungen können – unter Berücksichtigung der nachfolgenden Bestimmungen – sowohl von dem Verbraucher als auch von dem Unternehmer dem Schlichtungsausschuss der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie vorgelegt werden (Geschillencommissie Thuiswinkel, Postanschrift: Postbus 90600, NL-2509 LP Den Haag, ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), im Folgenden auch der „Schlichtungsausschuss“ genannt). Belgischen Verbraucher können [Safeshops.be](http://www.safeshops.be) kontaktieren für ihre Beschwerden [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be), Maaltecenter Blok C | Derbystraat 101, 9051 Gent in Belgien.
3. Der Schlichtungsausschuss nimmt einen Streitfall ausschließlich in Behandlung, wenn der Verbraucher dem Unternehmer seine Beschwerde zunächst innerhalb einer angemessenen Frist vorgelegt hat.
4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, so muss der Streitfall bis spätestens 12 Monate nach dem Einreichdatum der ersten Beschwerde beim Unternehmer schriftlich, oder in einer anderen durch die Kommission zu bestimmenden Form beim Schlichtungsausschuss anhängig gemacht werden.
5. Wenn der Verbraucher dem Schlichtungsausschuss einen Streitfall vorlegen möchte, ist der Unternehmer an jene Entscheidung gebunden. Vorzugsweise informiert der Verbraucher zunächst den Unternehmer.
6. Wenn der Unternehmer will eine Streitigkeit der Schiedsausschuss vorzulegen, der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach dem Willen des Arbeitgebers schriftlich Wunsch unterbreiten schriftlich zu sprechen, wenn er dies wünscht oder will, um den Streit von der zuständigen einreichen Richtig. Der Unternehmer lernt der Auswahl für die Verbraucher innerhalb der Frist von fünf Wochen, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit dem zuständigen Gericht einreichen. Der Schlichtungsausschuss urteilt gemäß den Bedingungen laut der Schlichtungsordnung des Schlichtungsausschusses ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses verstehen sich als rechtsverbindliche Empfehlung.
7. Der Schlichtungsausschuss wird einen Streitfall nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn der Unternehmer Zahlungsaufschub oder Konkurs beantragt hat oder seine betriebliche Aktivität tatsächlich eingestellt hat, bevor ein Streitfall auf der Sitzung des Schlichtungsausschusses behandelt und ein Endurteil gefällt wurde.
8. Wenn neben dem Schlichtungsausschuss ein anderer anerkannter oder der Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC – Stiftung für Verbraucherschlichtungsausschüsse) oder dem Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid – Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen) angeschlossener Schlichtungsausschuss zuständig ist, so ist für Streitfälle, die sich hauptsächlich auf den Fernabsatz von Waren oder Dienstleistungen beziehen, vorzugsweise die Geschillencommissie Thuiswinkel zuständig. Bei allen anderen Streitfällen sind die anderen anerkannten oder der SGC oder dem Kifid angeschlossenen Schlichtungsausschüsse zuständig.

#### Artikel 18 – Branchengarantie

1. Die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie garantiert die Einhaltung durch ihre Mitglieder der von der Geschillencommissie Thuiswinkel auferlegten verbindlichen Empfehlungen, wenn der Unternehmer jene verbindliche Empfehlung nicht innerhalb zwei Monaten nach deren Datierung entsprechend der Schlichtungsordnung des Schlichtungsausschusses dem Gericht zur Prüfung vorgelegt hat. Diese Aussetzung der Garantie endet und der Verbraucher kann die Garantie wieder in Anspruch nehmen, sobald wie das Gerichtsurteil mit dem die verbindliche Empfehlung für bindend erklärt wird, Rechtskraft erlangt. Die Garantie der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ist beschränkt auf maximal den Betrag von € 10.000,= pro verbindliche Empfehlung. Bei Beträgen, die die Summe von € 10.000,= pro verbindliche Empfehlung überschreiten, wird € 10.000,= an den



Verbraucher gezahlt. In so weit der Betrag die Summe von € 10.000,= übersteigt, verpflichtet die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie sich anzustrengen um den Unternehmer zur Einhaltung der Verbindlichen Empfehlung zu bewegen.

2. Für die Anwendbarkeit dieser Garantie ist erforderlich, dass sich der Verbraucher darauf schriftlich bei der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie beruft und dass er seine Forderung gegenüber dem Unternehmer auf die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie überträgt. In so weit wie die Forderung gegenüber den Unternehmer den Betrag van € 10.000,= überschreitet, wird der Verbraucher die Möglichkeit geboten den Teil seiner Forderung die den Betrag van € 10.000,= überschreitet, zu übertragen auf die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, welche diese Forderung, zwecks Zahlung an den Verbraucher, in eigenem Namen und eigenen Kosten gerichtlich beanstandet.

#### **Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen**

Bestimmungen, die von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder diese ergänzen, dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers gereichen und müssen schriftlich oder so festgelegt werden, dass sie auf einem dauerhaften Datenträger auf den der Verbraucher Zugriff hat, gespeichert werden können.

#### **Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie**

1. Die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie wird die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erst nach Rücksprache mit dem Consumentenbond ändern.
2. Änderungen dieser AGB treten erst dann in Kraft, wenn sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, mit der Maßgabe, dass bei gültigen Änderungen während der Laufzeit eines Angebots die für den Verbraucher günstigste Bestimmung maßgeblich ist.

#### **Nederlandse Thuiswinkel Organisatie**

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede, Niederlande

Postbus 7001, 6710 CB Ede, Niederlande

**Bei der Auslegung und Deutung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die niederländische Fassung und der niederländische Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschlaggebend.**

## **Anlage I: Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

An: Sanjoya BVBA  
 Harmoniestraat 142  
 2018 Antwerpen  
 Belgien  
[info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren / die Erbringung der folgenden Dienstleistung
- Bestellt am /erhalten am: [Datum]
- [Name des/der Verbraucher(s)]
- [Anschrift des/der Verbraucher(s)]
- [Unterschrift des/der Verbraucher(s)] (nur bei Mitteilung auf Papier)
- [Datum]





## Conditions Générales Thuiswinkel

Les présentes Conditions Générales de l'organisation néerlandaise des magasins à domicile « *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* » ont été établies d'un commun accord avec l'Association néerlandaise des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination sur l'autorégulation (CZ) du Conseil Économique et Social néerlandais (SER). Elles entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### Table des matières :

- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Identité de l'entrepreneur
- Article 3 – Champ d'application
- Article 4 – L'offre
- Article 5 – Le contrat
- Article 6 – Droit de rétractation
- Article 7 – Obligations du consommateur en cas de rétractation
- Article 8 – Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés
- Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 – Exclusion du droit de rétraction
- Article 11 – Le prix
- Article 12 – Exécution du contrat et Garantie supplémentaire
- Article 13 – Livraison et mise en œuvre
- Article 14 – Transactions de longue durée : durée, dénonciation et prolongation
- Article 15 – Paiement
- Article 16 – Réclamations
- Article 17 – Litiges
- Article 18 – Garantie sectorielle
- Article 19 – Dispositions supplémentaires ou divergentes
- Article 20 – Modification des conditions générales de Thuiswinkel

### Article 1 – Définitions

Les termes utilisés dans les présentes conditions ont la signification suivante :

1. **Accord accessoire** : un accord par lequel un consommateur obtient des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'un contrat à distance et un entrepreneur ou un tiers livre ces produits ou des contenus numériques et/ou fournit ces prestations conformément à un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de rétractation** : le délai dans lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : des données fabriquées et fournies sous forme numérique ;
6. **Transaction de longue durée** : un contrat à distance concernant des produits et/ou des services en série, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est de longue durée sur une certaine période ;
7. **Support informatique** : tout moyen (y compris l'email) qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement de façon à permettre l'utilisation et la consultation future pour la période nécessaire à l'objectif dans lequel elles ont été collectées ainsi que leur reproduction sans altération ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie et qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance ;
10. **Contrat à distance** : un contrat entre un entrepreneur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, jusqu'à la conclusion du contrat et cette dernière incluse, faisant exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques pour la communication à distance ;
11. **Formulaire-type pour le droit de rétractation** : le formulaire-type européen pour le droit de rétractation qui est inclus à l'annexe I des présentes Conditions générales ; L'annexe I ne doit pas être mis à disposition si le consommateur en ce qui concerne son ordre n'a pas le droit de rétractation ;
12. **Technique pour la communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur ou l'entrepreneur soient réunis simultanément dans le même lieu.



## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur (nom statutaire, complété éventuellement du nom commercial) : Sanjoya BVBA

Nom commercial : Sanjoya et Sanjoga

Adresse du siège et correspondant:

Harmoniestraat 142

2018 Antwerpen

Belgique

Numéro de téléphone ainsi que le jour(s) et l'heure(s) auxquels on peut joindre l'entrepreneur par téléphone :

- Monday to Saturday: 10 AM – 6 PM
- Belgique: +32 3 23 79 550

Adresse de courrier électronique: [info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

Numéro CCI / KBO (Kruispuntbank van Ondernemingen): 0504.858.769

Numéro d'identification TVA : BE 0504.858.769

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un système d'autorisation : les données de l'autorité de tutelle ;

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace Économique Européen où ce titre a été attribué ;
- un renvoi aux règles professionnelles qui s'appliquent aux Pays-Bas et des indications où et comment ces règles professionnelles sont consultables.

## Article 3 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre d'un entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, on informera le consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les Conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces Conditions générales peut, par dérogation aux dispositions du paragraphe précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de façon telle que ce texte puisse être stocké par le consommateur d'une simple manière sur un support informatique durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, on communiquera au consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, le lieu où il peut prendre connaissance des Conditions générales par voie électronique, et on l'informera que ces conditions lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais par voie électronique ou autrement.
4. Au cas où, à côté des présentes Conditions générales, des conditions de produit ou de services spécifiques s'appliqueraient aussi, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie, et le consommateur peut toujours invoquer, en cas de conditions générales contradictoires, la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

## Article 4 – L'offre

1. Si l'offre a une durée de validité limitée ou si elle est conditionnelle, cela est expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre comporte une description complète et précise des produits et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour que le consommateur puisse bien apprécier l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, il doit choisir une reproduction fidèle des produits et/ou des services offerts. L'entrepreneur n'est pas engagé par des erreurs ou fautes apparentes de l'offre.



## Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat se réalise au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions qui y sont posées sont remplies.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Le consommateur peut résilier le contrat tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée.
3. Si le contrat se réalise par voie électronique, l'entrepreneur prend des mesures techniques et d'organisation adéquates pour protéger la transmission électronique de données et il assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité adéquates à cet effet.
4. L'entrepreneur peut se renseigner, dans les cadres légaux, pour savoir si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour conclure le contrat à distance de façon justifiée. Si, sur base de ces recherches, l'entrepreneur a de bonnes raisons pour ne pas conclure le contrat, il a le droit soit de refuser une commande ou une demande de façon motivée, soit d'en lier l'exécution à des conditions spéciales.
5. L'entrepreneur enverra au consommateur avec le produit, le contenu numérique ou le service les informations suivantes, et ce par écrit ou de façon telle que le consommateur puisse stocker celles-ci d'une manière accessible sur un support informatique durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des réclamations ;
  - b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut utiliser le droit de rétractation, ou une mention claire disant que le droit de rétractation est exclu ;
  - c. l'information sur le service après-vente existant et les garanties ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison, le cas échéant, et les modalités de paiement, de livraison ou de mise en œuvre du contrat à distance ;
  - e. les conditions pour la dénonciation du contrat si la durée du contrat est supérieure à douze mois ou si le contrat est d'une durée indéterminée ;
  - f. le formulaire-type pour le droit de rétractation si le consommateur dispose du droit de rétractation.
6. Si l'entrepreneur s'est engagé dans une transaction de longue durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 – Droit de rétractation

### *En cas de livraison de produits*

1. En cas d'achat de produits, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
2. Le délai au paragraphe 1 commence à courir à compter du lendemain du jour de la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné à l'exclusion du transporteur, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur. L'entreprise peut convenir avec le consommateur qu'une commande unique de plusieurs produits avec différentes dates de livraison est considérée comme des commandes distinctes, sans frais supplémentaires pour le consommateur.
  - b. si la commande se compose de plusieurs livraisons ou parties : le jour de la réception de la dernière livraison ou de la dernière partie par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.
  - c. pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits sur une période donnée : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.

### *En cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable :*

3. En cas d'achat de contenus numériques non fournis sur un support durable, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
4. Le délai au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la date de conclusion du contrat.

***Période de rétractation étendue pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support durable dans le cas où le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation***



5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou s'il n'a pas transmis le formulaire-type, la période de rétractation expire 12 mois après la fin de la période de rétractation initialement stipulée en vertu des paragraphes ci-dessus du présent article.
6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur l'information visée au paragraphe précédent dans les 12 mois qui suivent la date d'expiration de la période de rétractation initiale, la période de rétractation expire alors 14 jours après le jour auquel le consommateur a reçu l'information.

#### **Article 7 – Obligations du consommateur durant la période de rétractation**

1. Pendant cette période le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir apprécier la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit dans des conditions similaires à ce qu'il pourrait faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la perte de valeur du produit que dans la mesure où son maniement du produit a dépassé ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

#### **Article 8 – Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés**

1. Un consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer l'entrepreneur, durant la période de rétractation, au moyen du formulaire-type pour la rétractation ou de tout autre moyen non équivoque.
2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou son représentant) le plus vite possible et pas plus tard que 14 jours après le jour de rétractation tel que défini au paragraphe 1. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est considéré comme ayant rempli les conditions pour le renvoi des marchandises s'il renvoie le produit avant l'expiration de la période de rétractation.
3. Le consommateur retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires, si possible dans l'état et l'emballage originaux, conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice du droit de rétractation est de la responsabilité du consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il est prêt à supporter ces frais lui-même, alors le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi des marchandises.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir explicitement consenti à l'exécution du service fourni ou la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume limité ou une quantité donnée durant la période de rétractation, le consommateur sera redevable à l'entrepreneur du montant équivalent à cette partie du contrat exécutée par l'entrepreneur à la date de rétractation, au prorata de la valeur du contrat dans son intégralité.
7. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais, ni pour l'exécution du service fourni, ni pour la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume ou une quantité limité, ni pour la fourniture de chauffage central
  - a. si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation, les frais en cas de rétractation ou le formulaire-type pour le droit de rétractation ; ou
  - b. si le consommateur n'a pas explicitement demandé le début d'exécution du service ou de la fourniture de gaz, eau, électricité ou chauffage central durant la période de rétractation.
8. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais en cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable
  - a. s'il n'a pas, avant la livraison, explicitement approuvé le début d'exécution du contrat avant la période de rétractation ;
  - b. s'il n'a pas reconnu avoir perdu son droit à rétractation en accordant cette approbation ; ou
  - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. L'exercice du droit de rétraction par le consommateur annule légalement l'ensemble des accords accessoires au contrat principal.

#### **Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il doit alors envoyer une confirmation de réception de cette déclaration, dès sa réception.
2. L'entrepreneur rembourse immédiatement au consommateur l'ensemble des paiements, frais d'envoi compris, facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, toutefois au plus tard 14 jours après le jour auquel le consommateur a exprimé sa rétractation. Sauf dans les cas où l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut suspendre le



remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur lui apporte la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon l'événement qui se produit en premier.

3. Si le consommateur choisit une modalité de retour onéreuse plutôt qu'une modalité standard moins onéreuse, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser le surcoût engendré par la modalité plus onéreuse.

#### **Article 10 – Exclusion du droit de rétractation**

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivant si l'entrepreneur l'a clairement annoncé dans l'offre, du moins suffisamment de temps avant la conclusion du contrat :
  1. Les produits ou services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, et qui peuvent bouger durant la période de rétractation ;
  2. Les contrats conclus dans le cadre d'une mise aux enchères publique. Une mise aux enchères publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle un entrepreneur offre des produits et/ou services aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'acheteur emportant l'enchère est obligé d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services.
  3. Les contrats de service lorsque ceux-ci ont été entièrement exécutés, mais à la condition
    - a. que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur ; et
    - b. que le consommateur ait déclaré avoir perdu son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a entièrement rempli ses obligations contractuelles.
  4. Les contrats de service donnant accès à des prestations d'hébergement si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution, et autres que relatifs au logement, au transport de marchandises, la location de véhicules et la restauration ;
  5. Les contrats relatifs aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution ;
  6. Les produits réalisés conformément aux spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués mais basés sur un choix ou une décision spécifique du consommateur ou qui sont clairement conçus à l'intention d'une personne spécifique ;
  7. Les produits qui peuvent pourrir ou vieillir rapidement ;
  8. Les produits scellés pour des raisons liées à la protection sanitaire ou l'hygiène, qui par leur nature ne peuvent être réexpédiés et ceux dont les scellés ont été brisés après la livraison ;
  9. Les produits qui par leur nature ont été irrémédiablement mélangés avec d'autres produits ;
  10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été accepté à la date de conclusion du contrat mais dont la livraison peut n'être réalisée que dans un délai de 30 jours et dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché sur lesquelles l'entrepreneur ne peut avoir une influence ;
  11. Les enregistrements audio/vidéo et les logiciels pour ordinateur dont le consommateur a brisé les scellés ;
  12. La livraison de contenus numériques autre que sur un support durable à condition
    - a. que la livraison ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur et
    - b. que le consommateur ait déclaré que cette livraison emportait la perte de son droit à rétractation.

#### **Article 11 – Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf modification de prix par suite de modifications des tarifs de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, à des prix variables. Cette dépendance des fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Des augmentations de prix dans les 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si elles résultent de règles ou de dispositions légales.
4. Des augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si l'entrepreneur les a stipulées, et
  - a) que celles-ci résultent de règles ou de dispositions légales ; ou
  - b) que le consommateur a le droit de dénoncer le contrat au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits et de services incluent la TVA.



## Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, qu'ils satisfont aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est approprié à un usage autre que sa destination normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'ôte rien aux droits et demandes que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur.
3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement de l'entrepreneur, son fournisseur, importateur ou fabricant, accordant au consommateur des droits ou prétentions allant au-delà de ce que la loi prévoit dans le cas d'un manquement dans l'exécution de ses obligations.

## Article 13 – Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'appréciation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Sur la base de ce qui est mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera promptement les commandes acceptées et au plus dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison a du retard ou qu'une commande ne peut pas exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à d'éventuels dommages-intérêts.
4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur aussi vite que possible.
5. L'entrepreneur supporte le risque de dommages et/ou de perte de produits jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur, à moins qu'il n'ait été expressément convenu autrement.

## Article 14 – Transactions de longue durées : durée, dénonciation et prolongation

### *Dénonciation*

1. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée indéterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
2. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services à l'expiration de la durée déterminée en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
3. À l'égard des contrats mentionnés aux paragraphes précédents, le consommateur peut :
  - les dénoncer à tout moment et il ne peut être obligé à les dénoncer à un moment déterminé ou dans une période déterminée ;
  - les dénoncer de la même façon qu'il les a conclus ;
  - toujours les dénoncer en observant le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

### *Prolongation*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de trois mois au plus, si le consommateur peut dénoncer ce contrat prolongé à partir de la fin de la prolongation en observant un délai de préavis d'un mois au plus.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits ou de services, peut seulement être prolongé pour une durée indéterminée, si le consommateur peut dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus et un délai de préavis de trois mois au plus si le contrat tend à livrer régulièrement, mais moins qu'une fois par mois, des journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues.





7. Un contrat à durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues pour faire connaissance (abonnement d'essai ou de découverte) ne sera pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

#### Durée

8. 8. En cas de contrat d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus, à moins que les exigences de raison et d'équité ne s'opposent à la dénonciation à partir d'une date avant la fin de la période convenue.

#### Article 15 – Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions annexes, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours après le commencement du délai de rétractation. En cas d'un contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence à courir le jour suivant la date à laquelle le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le paiement anticipé à stipuler aux conditions générales ne peut jamais être supérieur à 50 %. Quand un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou de la prestation de service(s) avant que le paiement anticipé stipulé ait été effectué.
3. Le consommateur est tenu de communiquer sans délai à l'entrepreneur toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si un consommateur ne respecte pas son obligation de paiement en temps utile, l'entrepreneur informe le consommateur du retard de paiement et le consommateur dispose alors de 14 jours pour remplir son obligation ; si le paiement n'est pas effectué dans la période de 14 jours, le montant dû est alors majoré des intérêts légaux et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais extra-judiciaires raisonnables qu'il a engagés pour recouvrer sa créance. Ces frais de recouvrement ne peuvent dépasser 15 % du montant dû pour une somme jusqu'à 2 500 euros ; 10 % sur les 2 500 euros suivants ; et 5 % sur les 5 000 euros suivants, toutefois 40 euros minimum. L'entrepreneur peut déroger à ces montants et pourcentage et appliquer des valeurs plus favorables au consommateur.

#### Article 16 – Réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure suffisamment communiquée pour examiner des réclamations. Il examine la réclamation conformément à cette procédure de réclamations.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur complètement et de façon détaillée dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Une réponse aux réclamations présentées à l'entrepreneur est due dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévisible que l'examen d'une réclamation demandera plus de temps, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours confirmant sa réception et en indiquant quand le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation sur un produit, service ou sur le service après-vente de l'entrepreneur peut également être présentée au moyen d'un formulaire de réclamations sur la page de consommateurs du site Internet de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). La réclamation sera alors envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. **Les clients belges peuvent contacter [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be) pour toutes les plaintes.**
5. Si les parties ne peuvent trouver d'un commun accord une solution pour la réclamation dans un délai raisonnable ou dans un délai de 3 mois après sa présentation, le litige est alors soumis à la procédure de règlement des litiges. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins quatre semaines, pour résoudre la plainte entre soi. Après cette période, un différend est créé qui est objet d'un litige.

#### Article 17 – Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes Conditions générales ont trait sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur sur la conclusion ou l'exécution de contrats concernant des produits à livrer et services à fournir par cet entrepreneur, peuvent être soumis, dans le respect de ce qui est stipulé ci-après, tant par le consommateur que par l'entrepreneur, à la Commission des Litiges *Thuiswinkel*, boîte postale 90600, 2509 LP La Haye, Pays-Bas ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). **Les consommateurs belges peuvent contacter leur plaintes [www.safeshops.be](http://www.safeshops.be), Maaltecenter Blok C | Derbystraat 101, 9051 Gent en Belgique.**
3. Un litige ne sera examiné par la Commission des Litiges que si le consommateur a soumis sa réclamation sans retard à l'entrepreneur.



4. Si la plainte ne conduit pas à une solution, le différend devrait être porté devant la Commission des Litiges par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la Commission au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur ait déposé la plainte à l'entrepreneur.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des Litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. De préférence, le consommateur doit d'abord en informer l'entrepreneur.
6. Si l'entrepreneur veut soumettre un différend à la Commission des Litiges, le consommateur, dans un délai de cinq semaines suite à la demande faite par écrit à cet effet par l'entrepreneur, doit communiquer par écrit s'il le désire ou s'il veut soumettre le différend au tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas de réponse du consommateur dans un délai de 5 semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au juge compétent.
7. La Commission des Litiges statue dans les conditions établies dans les règlements de la Commission des Litiges ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Les décisions de la Commission des Litiges prennent la forme d'un avis impératif.
8. La Commission des Litiges n'examinera pas un litige, ou en terminera l'examen, si l'entrepreneur a été déclaré en état de sursis de paiements, en état de faillite ou qu'il a terminé de fait ses activités d'entreprise avant qu'un litige ne soit examiné par la Commission à l'audience et qu'une décision finale n'ait été rendue.
9. Si, outre la Commission des Litiges *Thuiswinkel*, une autre commission des litiges agréée ou affiliée à la Fondation des Commissions de Litiges pour des Affaires de Consommateurs (SGC) ou à l'Institut de réclamations des services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges *Thuiswinkel* est exclusivement compétente pour les litiges concernant, principalement, le mode de vente ou de fourniture de service à distance. Pour tous les autres litiges l'autre commission de litige agréée affiliée à la SGC ou à la Kifid est compétente.

#### Article 18 – Garantie sectorielle

1. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie garantit que ses membres respectent les avis impératifs de la Commission des Litiges Thuiswinkel, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis impératif au juge pour contrôle dans les deux mois suivant la date de l'avis. En cas de soumission de l'avis au juge pour vérification, la suspension de garantie est stoppée et renaît si l'avis impératif est maintenu après le contrôle du juge et que le jugement est passé en force de chose jugée. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie verse au consommateur un montant de 10 000 euros au maximum par avis impératif. En cas de montants supérieurs à 10 000 euros par avis impératif, un montant de 10 000 euros sera versé. En cas de montants supérieurs à 10 000 euros la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie a une obligation d'employer les moyens raisonnables pour faire en sorte que le membre respecte l'avis impératif.
2. Pour l'application de cette garantie le consommateur doit faire un appel écrit à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en déclarant qu'il transmet sa demande à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Si la créance sur l'entrepreneur est supérieure à 10 000 euros, il sera proposé au consommateur de céder sa créance pour la partie supérieure à 10 000 euros à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. L'organisation demandera ensuite en justice le paiement en son propre nom et à ses propres frais.

#### Article 19 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes Conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur. Elles doivent être consignées par écrit ou d'une façon telle que celles-ci puissent être stockées d'une manière accessible sur un support informatique durable.

#### Article 20 – Modification des conditions générales *Thuiswinkel*

1. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ne peut modifier les présentes Conditions générales que d'un commun accord avec l'Association néerlandaise des consommateurs.
2. Les modifications aux présentes Conditions générales n'entrent en vigueur qu'après que celles-ci ont été publiées à cette fin d'une façon appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications apportées pendant la période d'une offre, la disposition la plus avantageuse pour le consommateur l'emportera.

Adresse postale de la Thuiswinkel.org (Dutch Home Shopping) : Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede, PO Box 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.

**Seule la version néerlandaise des présentes conditions fait foi pour l'interprétation des présentes Conditions générales.**



## Annexe I : Formulaire-type pour le droit de rétractation

Formulaire-type pour le droit de rétractation

(Vous ne devez remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

À : Sanjoya BVBA  
Harmoniestraat 142  
2018 Antwerpen  
Belgium  
[info@sanjoya.eu](mailto:info@sanjoya.eu)

- Je vous informe\*/Nous vous informons\*, concernant notre contrat relatif à
  - la vente des produits suivants : [description du produit]\*
  - la livraison du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*
  - la fourniture du service suivant : [description du service]\*

Je veux//Nous voulons\* exercer notre droit de rétractation.

- Commandé le\*/Réceptionné le\* [date de commande des services ou de réception des marchandises]
- [Nom du consommateur]
- [Adresse du consommateur]
- [Signature du consommateur] (uniquement si le formulaire est soumis sous forme papier)

\* Rayer ou compléter en fonction du cas