

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

OTTO is aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (thuiswinkel.org), de branchevereniging voor bedrijven die producten en/of diensten verkopen op afstand.

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.

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

Inhoudsopgave:

- [Artikel1-Definities](#)
- [Artikel2-Identiteitvandeondernemer](#)
- [Artikel3-Toepasselijkheid](#)
- [Artikel4-Het aanbod](#)
- [Artikel5-Deovereenkomst](#)
- [Artikel6-Herroepingsrecht](#)
- [Artikel7-Verplichtingenvandeconsumenttijdsdebedenktijd](#)
- [Artikel8-Uitoefeningvanhetherroepingsrechtdoordeconsumentenkostendaarvan](#)
- [Artikel9-Verplichtingenvandeondernemerbijherroeping](#)
- [Artikel10-Uitsluitingherroepingsrecht](#)
- [Artikel11-Deprijs](#)
- [Artikel12-Nakomingenextragarantie](#)
- [Artikel13-Leveringenuitvoering](#)
- [Artikel14-Duurtransacties:duur,opzeggingenverlenging](#)
- [Artikel15-Betaling](#)
- [Artikel16-Klachtenregeling](#)
- [Artikel17-Geschillen](#)
- [Artikel18-Branchegarantie](#)
- [Artikel19-Aanvullendeofafwijkendebepalingen](#)
- [Artikel20-WijzigingvandealgemenevoorwaardenThuiswinkel](#)
- [AanvullendeAlgemeneVoorwaardenArtikel1-Adresgegevens](#)
- [AanvullendeAlgemeneVoorwaardenArtikel2-Betalingineens](#)
- [AanvullendeAlgemeneVoorwaardenArtikel3-Betalingintermijnen](#)
- [AanvullendeAlgemeneVoorwaardenArtikel4-BureauKredietRegistratie](#)
- [AanvullendeAlgemeneVoorwaardenArtikel5-Privacy](#)

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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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: Otto BV

handelend onder de naam/namen: OTTO

Vestigings- & bezoekadres:

Charles Stulemeijerweg 2

5026 RT Tilburg

Telefoonnummer: 088-465555

Bereikbaarheid: maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 21:00

zaterdag van 09.00 tot 17.00

E-mailadres: klantenservice@ottobv.nl

KvK-nummer: 18022051

BTW-identificatienummer: NL004677638B01

Een activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een vergunningstelsel.

Toezichhoudende autoriteit: Autoriteit Financiële Markten (AFM),

Vijzelgracht 50, 1001GS Amsterdam

Registratienummer: 12011260

-

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:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In

- geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

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

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

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

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

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

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het [modelformuliervoorherroeping](#) of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product,

onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als: 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;
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
5. 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;
6. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
7. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
8. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
9. 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;
10. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
11. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
12. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en: De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een

termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (sgc.nl). Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is

geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is geweest.

9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. 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 de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, 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. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- Aan: Otto B.V.
Postbus 90200
5000 LX Tilburg
klantenservice@ottobv.nl

- 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]*,
herroep/herroepen*

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

Aanvullende Algemene Voorwaarden

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die u met OTTO afsluit. Door te bestellen geeft u aan met de aanvullende voorwaarden akkoord te gaan.

Artikel 1 - Adresgegevens

U dient uw juiste adres en eventuele wijzigingen hierop, tijdig aan OTTO door te geven. Indien u verhuisd bent en dit niet aan OTTO heeft kenbaar gemaakt, dan geldt een bezorging aan het laatste aan OTTO kenbaar gemaakte huisadres als een geldige bezorging. OTTO is niet aansprakelijk voor eventuele schade welke u mocht lijden doordat de bezorging niet op uw werkelijke adres heeft plaatsgevonden.

Artikel 2 - Betaling ineens

Heeft u bij bestelling aangegeven ineens te willen betalen, dan dient u binnen 14 dagen na ontvangst van de artikelen het op het bijgeleverde besteloverzicht vermelde factuurbedrag, na aftrek van eventuele retouren, op de aangegeven wijze aan ons te voldoen. Indien het factuurbedrag niet voor de uiterste betaaldatum is voldaan, zal OTTO u in gebreke stellen en overeenkomstig het Besluit incassokosten, rente en/of administratiekosten in rekening brengen. Dit betekent dat vanaf 14 dagen na de vervaldag wettelijke rente in rekening wordt gebracht tot de dag van volledige betaling. Deze bedraagt momenteel 2% op jaarbasis. Tevens brengen wij u 14 dagen na de vervaldag, administratiekosten in rekening ad € 5,50. Na nog een maand achterstand, wordt € 13,50 maningskosten in rekening gebracht. Blijft u ook dan nog in verzuim, dan zijn wij gerechtigd u over de openstaande hoofdsom de volgende incassokosten in rekening te brengen:

- 15% over een openstaande hoofdsom t/m € 2.500,-, met een minimum van € 40,-
- 10% over een openstaande hoofdsom van € 2.500,01 t/m € 5.000,-
- 5% over een openstaande hoofdsom van € 5.000,01 t/m € 10.000,-

met een minimum van € 40,-.

De eerder berekende administratie- en maningskosten ad € 5,50 en € 13,50 worden hierop in mindering gebracht, zodat het minimum aan incassokosten € 21,00 bedraagt.

Bovendien kunnen indien van toepassing onderzoeks- of bezoekkosten in rekening worden gebracht. Indien u nalatig blijft in het betalen van het openstaande saldo, is OTTO gerechtigd, op een door haar bepaald moment, de vordering ter incasso uithanden te geven. Alle hieraan verbonden gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten zijn voor uw rekening.

Mocht u niet in staat zijn de openstaande factuur in een keer te voldoen, dan stelt OTTO u in de gelegenheid een betalingsregeling te accepteren. Gedurende het verloop van deze regeling wordt wettelijke rente in rekening gebracht, alsmede administratiekosten ad € 5,50 in situaties zoals hierboven beschreven. Na twee maanden in gebreke te zijn, vervalt de regeling en wordt de vordering ineens opeisbaar en worden dus ook incassokosten, zoals hierboven beschreven, in rekening gebracht.

Artikel 3 - Betaling in termijnen

OTTO biedt eenvoudige eigen kredieten aan (OTTO-kredietrekening). Met de OTTO-kredietrekening heeft u de mogelijkheid in termijnen te betalen door middel van een doorlopend krediet. Dit leidt er in geen enkel geval toe dat de koopschuld wordt omgezet in een leenschuld. Heeft u aangegeven in termijnen te willen betalen, dan zal OTTO een kredietrekening voor u openen. Gezien het eenvoudige karakter van dit product, zal OTTO u hierbij niet adviseren. Wordt er op uw verzoek een kredietrekening geopend, dan geeft u hiermee tevens aan akkoord te gaan met de bij de kredietrekening behorende voorwaarden en kosten zoals op otto.nl vermeld. Maandelijks wordt voor u een nieuw rekeningoverzicht op otto.nl geplaatst. Heeft u aangegeven daarnaast nog een specificatie per post te willen ontvangen, dan zal OTTO hiervoor € 1,50 per specificatie in rekening brengen.

U dient telkens voor de uiterste betaaldatum die op het rekeningoverzicht wordt vermeld, minimaal het op het rekeningoverzicht vermelde termijnbedrag te voldoen. Het termijnbedrag zal worden bepaald volgens het rekenmodel dat op otto.nl onder 'Service / Betalen / Betalen in termijnen' staat vermeld. U mag bestellingen plaatsen tot aan de bestedingslimiet die op het rekeningoverzicht is vermeld. Indien door bestellingen de bestedingslimiet wordt overschreden, zal dit worden beschouwd als een verzoek om uw bestedingslimiet te verhogen. Hierdoor kan het termijnbedrag veranderen. OTTO kan echter de verhoging van de bestedingslimiet weigeren. Voor gebruik van de kredietrekening geldt een ondergrens van € 15,-. Komt het saldo op uw kredietrekening boven € 1.000,- dan is een schriftelijke, door beide partijen ondertekende, overeenkomst wettelijk verplicht. Bij de beoordeling van de door u aangevraagde bestedingslimiet wordt gebruik gemaakt van moderne, statistisch onderbouwde systemen, gebaseerd op uw bestel- en betaalgedrag en aangevuld met onze eigen economische ervaringsgegevens en de informatie van het BKR. Als meer gegevens nodig zijn, wordt bij een extern informatiebureau aanvullende informatie opgevraagd.

Over het saldo van de kredietrekening wordt een rentevergoeding in rekening gebracht, waarvan de hoogte zal worden vermeld op het rekeningoverzicht. De hoogte van deze rentevergoeding kan door OTTO gewijzigd worden met inachtneming van de geldende wettelijke maximumvergoeding, zijnde de wettelijke rente verhoogd met 12% - dit is de effectieve jaarrente welke bij Otto gelijk is aan het Jaarlijks Kosten percentage (JKP). De wijziging van de rentevergoeding gaat in op het moment dat zij aan de klanten is meegedeeld. De rentevergoeding wordt achteraf berekend over het saldo van het vorige rekeningoverzicht. De kredietrekeningovereenkomst mag door OTTO met onmiddellijke ingang worden opgezegd, waardoor het tot op dat moment aan OTTO verschuldigde bedrag ineens opeisbaar wordt, indien:

1. een klant, die gedurende twee maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen termijnbedrag en, na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de nakoming van haar verplichtingen;
2. een klant naar het buitenland vertrekt;
3. een klant aan OTTO bewust onjuiste inlichtingen heeft verstrekt van dien aard, dat OTTO de kredietrekening niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan, indien haar de juiste stand van zaken bekend zou zijn geweest.

Over het bij opzegging verschuldigde bedrag, met inbegrip van de tot op dat moment verschuldigde vergoedingen, wordt een vertragsvergoeding in rekening gebracht. De hoogte van de vertragsvergoeding is gelijk aan de overeengekomen rentevergoeding; deze kan door OTTO worden gewijzigd, met inachtneming van de geldende wettelijke maxima. De wijziging van de vertragsvergoeding gaat in op het moment dat zij aan de klant is medegedeeld.

Wanneer u meerdere artikelen heeft besteld die in afzonderlijke gedeelten worden bezorgd, is OTTO bevoegd de bezorging van de artikelen tussentijds op te schorten indien u niet aan bovengenoemde betalingsverplichtingen voldoet.

OTTO kan het door de klant verschuldigde totaalbedrag door een derde laten incasseren. Een specificatie van het openstaand saldo, vindt u op de website van OTTO.

Artikel 4 - Bureau Krediet Registratie

OTTO meldt kredietovereenkomsten van meer dan € 250,- bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. BKR verwerkt deze gegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalrisico's voor de aangesloten instellingen en het voorkomen en beperken van overkreditering van betrokkenen, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van eerdergenoemde doelstellingen door BKR ter beschikking gesteld aan de aangesloten instellingen. Naast het aanmelden van kredietovereenkomsten van meer dan € 250,- heeft OTTO eveneens de verplichting een betalingsachterstand van meer dan twee termijnen te melden. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventueel volgende financieringsaanvraag.

Artikel 5 - Privacy

Uw persoonsgegevens worden opgenomen in het OTTO-klientenbestand. De verantwoordelijke hiervoor is Otto B.V., Charles Stulemeijerweg 2, 5026 RT Tilburg. Uw gegevens worden gebruikt voor de beoordeling, het aangaan en de uitvoering van de leveringsovereenkomst en het beheren van de daaruit voortvloeiende klantrelatie, waaronder inbegrepen het gericht uitvoeren van marketingactiviteiten door OTTO door ons zorgvuldig geselecteerde derden, de invordering van verschuldigde betalingen, fraudebestrijding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Onze gegevensverwerking is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens in Den Haag. OTTO verstrekt geen gegevens aan derden waardoor uw privacy in het geding komt. Indien u bezwaar heeft tegen het verstrekken van uw adresgegevens aan derden of u van ons geen commerciële aanbiedingen meer wenst te ontvangen, kunt u dit aan OTTO kenbaar maken. Meer informatie vindt u in [ons privacybeleid](#).

Tilburg, juli 2018