

## Algemene Voorwaarden kopen bij VakantieVeilingen & SlajeSlag

VakantieVeilingen.nl, VakantieVeilingen.be en SlajeSlag.nl (hierna “VakantieVeilingen”) zijn onderdeel van Emesa Nederland B.V.

Hoe VakantieVeilingen werkt? Dat lees je op onze website. Op alle overeenkomsten die ontstaan via onze websites zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing als je bij ons iets koopt. Koop je iets bij een andere aanbieder, waarbij wij slechts bemiddelen, kijk dan verderop in dit document naar de voorwaarden die dan van toepassing zijn.

*Versie: april 2023*

### 1. Definities

- veilingssite(s): onze veilingplatformen (vakantieVeilingen.nl, vakantieVeilingen.be, Vavabid.be, Slajeslag.nl, gowinit.de) en de (mobiele) website(s), app(s) en andere platformen van Emesa gezamenlijk, via welke Emesa producten en arrangementen/diensten van een aanbieder aan consumenten aanbiedt en levert. Voor bepaalde sites en apps kunnen wel andere voorwaarden gelden.
- consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- jij/je of bieder: jij, nadat jij je als consument hebt geregistreerd op de veilingssite en met je gebruikersaccount kunt bieden op een veiling op onze veilingssite(s).
- aanbieder: de leverancier van het arrangement of dienst dat (die) Emesa via de veilingssite aanbiedt en levert, daarbij gebruikmakend van de diensten van de aanbieder.
- voucher: het door Emesa uitgegeven en aan Consument verkochte recht om bij een aanbieder een dienst af te nemen. Door de voucher te gebruiken of door al een reservering te maken, is de aanbieder verplicht te leveren.
- ticket: entreebewijs voor een door een ander dan Emesa georganiseerd evenement of arrangement.
- wij of Emesa: Emesa Nederland B.V., onze gegevens:

Emesa Nederland B.V.

Rietlandpark 333

1019 DW Amsterdam

Telefoonnummer: 0207605070

Bereikbaarheid Nederland:

Ma-Vrij: 09:00 - 18:00

Za:10:00 - 17:00

Zo:10:00 - 17:00

[E-mailadres](#)

Bereikbaarheid België:

Telefoonnummer 02 808 49 93

Bereikbaarheid:

Ma t/m vrij: 9:00 t/m 21:00 uur

Zaterdag: 10:00 t/m 17:00 uur

Zondag: 10:00 t/m 19:00 uur

E-mailadres: [klantendienst@vakantieVeilingen.be](mailto:klantendienst@vakantieVeilingen.be)

Kvk-nummer: 52335631

Btw-identificatienummer: NL850400429B01

Bankno: NL 84 ABNA 08192.51.542

## **2. Gebruiksvoorwaarden**

1. Als je 18 jaar of ouder bent, kun je een gebruikersaccount aanmaken voor de veilingssite. Vermeld daarbij je correcte naam, adres en andere gevraagde gegevens.
2. We vertrouwen er op dat de gegevens die je verstrekt bij het aanmaken van je gebruikersaccount juist zijn. Als die volgens jou onjuist zijn, dan vragen we je dat te bewijzen.
3. Met je inloggegevens kun je inloggen in je gebruikersaccount.
4. Jij bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van je gebruikersaccount en de biedingen die vanaf je gebruikersaccount worden gedaan. Houd deze dus geheim en deel deze niet met anderen. Met een winnend bod vanaf jouw gebruikersaccount wordt een definitieve veilingovereenkomst gesloten en dat betekent dat jij als houder van dat gebruikersaccount verplicht bent om ons de gewonnen veiling te betalen. Dus ook wanneer een ander vanaf jouw gebruikersaccount een veiling heeft gewonnen.
5. Een gebruikersaccount is persoonlijk. Je telefoon of tablet met een ander delen terwijl je ingelogd bent op onze veilingssite, bijvoorbeeld via de app, kan ook betekenen dat een ander een veiling wint die jij als houder van het gebruikersaccount verplicht bent te betalen.

## **3. Transparantie veilingen en privacy**

1. Ons veilingproces is eerlijk en staat onder toezicht van een notaris. Het proces is zo transparant mogelijk. De veiling wordt onder meerdere urls en apps (dus op de veilingssite) aangeboden. Zo staan de veilingen ook op [vakantieveilingen.be](http://vakantieveilingen.be) en [vavabid.be](http://vavabid.be) en kunnen producten ook op [slajeslag.nl](http://slajeslag.nl) staan. Er wordt dan telkens één veiling aangeboden, welke via verschillende sites, urls, landen en apps te zien is.
2. Bied je mee, dan wordt jouw echte naam getoond bij die veiling. Dat betekent ook dat iedereen kan zien wie meebiedt op een veiling. Je naam wordt dan ook op meerdere plaatsen getoond.
3. Manipulatie van biedingen of prijzen op onze veilingssite, ander misbruik of fraude, wordt door ons actief opgespoord. Zodra wij misbruik vermoeden of constateren, ondernemen we daarop actie. Zodat jij altijd veilig mee kan blijven doen aan onze veilingen. Vermoed je misbruik door een ander, dan kun je ons dat laten weten via de klantenservice.
4. Je persoonsgegevens blijven bij ons en delen we niet met willekeurige derden zonder jouw toestemming. Wel kan het zo zijn dat we gegevens delen om de overeenkomst uit te voeren, bijvoorbeeld met de bezorgdienst, of een leverancier, als je bijvoorbeeld een reservering maakt.  
Heb je de prijs van een veiling gemanipuleerd of pogingen daartoe gedaan of laten doen, al dan niet door het gebruik van biedrobots en het automatisch uitbrengen van biedingen, dan zullen wij je de toegang tot onze veilingssite ontfagen en je gebruikersaccount blokkeren.
5. We gebruiken je emailadres om je te laten weten of je hebt gewonnen, of bijvoorbeeld bent overboden. Je kan er ook voor kiezen om dit via een sms te ontvangen, of bijvoorbeeld via pushnotificaties.
6. Je kan je gegevens en instellingen aanpassen via je gebruikersaccount.

7. Heb je vragen over ons privacybeleid? Check dan onze privacyverklaring op de veilingsite of stuur een bericht naar [privacy@talpanetwork.com](mailto:privacy@talpanetwork.com) (Nederland), of naar [legal@emesa.nl](mailto:legal@emesa.nl) (België).

#### 4. Veilingaanbod

1. Win je een veiling, dan ga je een overeenkomst met ons aan. Wij leveren de producten, tickets en vouchers. Verzilver je een voucher bij een aanbieder of maak je een reservering bij een aanbieder, dan zorgt de aanbieder voor het leveren en uitvoering van de dienst waarvoor je de voucher verzilvert. Wij hebben daarover met aanbieders afspraken gemaakt.
2. Wij selecteren onze aanbieders zorgvuldig, maar de aanbieder zorgt voor de uitvoering. Wij zijn voor de correcte nakoming door de aanbieder niet direct aansprakelijk. Wij zijn wel aansprakelijk voor de levering van de voucher en dat deze bijvoorbeeld werkt. We doen er wel alles aan om er voor te zorgen dat de aanbieder zijn verplichtingen naar jou netjes nakomt. Eventuele klachten over een aanbieder horen we dan ook graag. We proberen deze klachten zo goed mogelijk op te lossen en we kunnen daarin opnieuw bemiddelen tussen jou en de aanbieder. Je kunt op ons rekenen, maar je kunt ons daar niet toe verplichten. We zijn niet verplicht om een vergoeding of restitutie aan je te betalen, alleen de aanbieder is daartoe gehouden.
3. Ons aanbod op de veilingsite bevat een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten, arrangementen of diensten. Eventuele evidente vergissingen of fouten in omschrijving van het aanbod en/of in de getoonde afbeeldingen, zijn niet bindend en leiden niet tot aansprakelijkheid voor Emesa en/of de aanbieder. Indien er sprake is van beschikbaarheid, proberen wij een zo up to date als mogelijke voorstelling te geven, echter zijn wij daarvan wel afhankelijk van de aanbieder.
4. Ons aanbod op de veilingsite bevat alle informatie en kosten die samenhangen met het winnen van een veiling door een winnend bod, waaronder bijkomende kosten (zoals veilingkosten) en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht. Aanbod met een vaste prijs valt hier ook onder.
5. Indien wij producten en diensten aanbieden tegen een vaste prijs of als extra toevoeging, dan gelden deze voorwaarden één op één. (zgn. direct buy, of cross sell)
6. De overeenkomst tussen jou en ons komt tot stand op het moment dat blijkt dat jij na afloop van de veiling het hoogste bod hebt geplaatst. Indien er sprake is van een aanbod tegen vaste prijs, zoals in het vorige lid is bedoeld, komt de overeenkomst tot stand na aanvaarding van ons aanbod.
7. De overeenkomst wordt bevestigd per email en indien gewenst, per sms en pushnotificatie.
8. De geldigheidsduur waarbinnen je van een arrangement gebruik kunt maken, staat op de veilingpagina vermeld. Binnen deze termijn dien je van je arrangement genoten te hebben, tenzij anders vermeld.
9. Prijzen staan niet vast, maar variëren als gevolg van het veilingproces. De uiteindelijke prijs wordt bepaald door het winnende bod. Na het winnen van een veiling kan een zogenaamde 'upgrade' of 'crosssell' worden aangeboden. Je accepteert de upgrade/crosssell voor het kiezen van een betaalmethode. Op dat moment maakt de upgrade/crosssell deel uit van de veilingovereenkomst. Een upgrade kan na het kiezen van een betaalmethode niet meer

ongedaan gemaakt worden, behalve indien er sprake is van de mogelijkheid tot herroepen. Alle prijzen zijn inclusief btw.

## **5. Annuleren, bedenktijd, herroepingsrecht**

### **1. Producten**

Je hebt het recht om zonder reden en binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de producten de overeenkomst te herroepen. De termijn begint nadat jij of een door jou aangewezen derde de producten heeft ontvangen.

Om gebruik te maken van het herroepingsrecht vragen wij je om ons, binnen de termijn, mede te delen, al dan niet met inbegrip van het modelformulier dat je van de aankoop af wil zien. Voor aankopen op VakantieVeilingen hebben wij echter ook een eenvoudige procedure beschikbaar, deze vind je op de website onder klantenservice. De voorkeur is ook om die procedure te gebruiken. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het sturen van melding of retouraanvraag, moet je de producten ook terug te sturen. Wij zullen eventueel met je bespreken hoe je het beste de spullen terug kunt sturen en ook een juist adres verstrekken. Er zijn namelijk verschillende magazijnen.

Tijdens de bovengenoemde termijn kun je datgene met het product doen wat redelijkerwijs nodig is om het product te beoordelen. Het is toegestaan het product uit te proberen zoals je dat ook in een fysieke winkel zou doen. Wij verzoeken je wel om het product zoveel als mogelijk in de originele verpakking te retourneren.

### **2. Vouchers, diensten, tickets etc.**

Heb je een voucher of dienst afgenomen (om bijvoorbeeld elders een arrangement te boeken, of een product te kopen), dan geldt dat je deze tot 14 dagen na aankoop kunt annuleren, tenzij je de voucher al hebt verzilverd of indien je al een datum/periode hebt gekozen als het een voucher voor bijvoorbeeld een vakantiepark, pakketreis of een dagje weg is. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht vragen wij je om ons binnen de genoemde termijn op de hoogte te stellen.

### **3. Terugbetaling**

Je ontvangt alle betaalde bedragen, inclusief eventuele veilingkosten en leveringskosten voor de heen-zending, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen nadat je hebt aangegeven gebruik te willen maken van het herroepingsrecht, terug. Wij betalen je met hetzelfde betaalmiddel terug als waarmee je betaald hebt, tenzij je een andere methode met ons afspreekt. De kosten voor het retourneren van producten zijn voor je eigen rekening. Daarnaast mogen we wachten met terugbetalen, totdat we de producten hebben ontvangen, of daarvan bewijs hebben gehad. Voor vouchers geldt dat wij eerst zullen controleren of deze niet al verzilverd zijn.

Op het moment dat je meer hebt gedaan met het product dan noodzakelijk was om te beoordelen of je het wil houden, kunnen wij de daardoor ontstane waardevermindering inhouden op het terug te betalen bedrag.

#### 4. Uitsluiting herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:

- producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- producten die na opening vanwege hygiënische redenen niet geretourneerd kunnen worden, waarvan de verzegeling is verbroken;
- cd's, dvd's, Blu-Ray discs of software waarvan de verzegeling verbroken is;
- de levering van losse kranten, tijdschriften of magazines;
- tickets voor personenvervoer, zoals treinkaarten;
- diensten (of vouchers, bonnen voor diensten) zoals (pakket)reizen, evenementen, hotels, vakantiehuisjes, arrangementen, tickets, waarin een bepaalde datum en of tijd is overeengekomen;
- diensten waarvan de uitvoering met toestemming van de consument is begonnen, zoals reeds verzilverde (gereserveerde) vouchers, tickets etc.
- digitale inhoud die niet op een materiële drager geleverd is, waarbij de levering van de digitale inhoud begonnen is met je uitdrukkelijke toestemming en je erkent hebt dat je het herroepingsrecht daarmee verliest.

Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan (invullen bedrijfsnaam),

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende:

de verkoop van de volgende goederen:

de levering van de volgende digitale inhoud:

de verrichting van de volgende dienst herroept/herroepen:

Besteld op\* / Ontvangen op\*:

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

(\* ) Doorhalen wat niet van toepassing is

## 6. Betaling

1. Tenzij anders vermeld bij het aanbod, betaal je na het winnen van de veiling voor alle overeenkomsten die via de veilingssite tot stand komen. Dit geldt voor alle producten, diensten en arrangementen via de veilingssites. Je betaalt bevrjidend aan ons. Na betaling aan ons hoef je verder niets te betalen aan de aanbieders, tenzij je extra diensten afneemt bij de aanbieder die niet zijn inbegrepen bij het aanbod of het om bedragen gat die wij niet kunnen en/of mogen innen.
2. Via jouw gebruikersaccount kun je de gewonnen veiling betalen. We sturen je ook nog een e-mail met daarin de details en mogelijkheden van betalen. Wanneer er kosten voor gebruik van bepaalde betaalmethoden worden gerekend, staan deze bij de betaalmethoden vermeld. De kosten kun je ook vooraf op de veilingssite terug vinden. Wij bieden de volgende betaalmethodes aan: iDeal (enkel Nederland), Creditcard en Bancontact (enkel België).
3. Je moet een gewonnen veiling binnen vijf (5) dagen betalen, dit is een fatale betalingstermijn.
4. Betaal je niet binnen de termijn van vijf (5) dagen, dan ben je van rechtswege in verzuim. Via e-mail zullen we je nogmaals verzoeken om te betalen. Je hebt dan nogmaals een termijn van 14 dagen.
5. Blijft betaling uit, dan draagt Emesa de vordering over naar een incassobureau en ben je, nadat je door ons bent gewezen op de te late betaling, na het uitblijven van betaling binnen de 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Emesa gerechtigd de door haar 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,-.

Specifiek voor Belgische consumenten geldt:

Facturen dienen betaald te worden binnen de termijn van 5 dagen als genoemd in lid 4. Indien facturen niet tijdig betaald worden, zal een eerste gratis herinnering worden verstuurd met een termijn van 14 dagen. Indien je opnieuw niet betaalt binnen de voorziene betaaltermijn zoals vermeld op de eerste herinnering zullen je verwijlingsintresten worden aangerekend zoals bepaald bij Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties alsook een forfaitaire vergoeding als volgt:

- a) €20 als het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk aan €150 is;
  - b) €30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150,01 en €500 als het verschuldigde saldo tussen €150,01 en €500 is;
  - c) €65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven €500 met een maximum van €2000 als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is.
6. Zo lang je een openstaande betalingsverplichting bij ons hebt, kun je (tijdelijk) niet meer meebieden. Na betaling van de openstaande vorderingen kan je weer meebieden op de Veilingssite(s).

## **7. Uitvoering**

### ***Vrije tijd, accommodatie en reizen (vouchers en tickets)***

1. Na betaling van je gewonnen veiling, kan je in je gebruikersaccount een waardebon downloaden, of bijvoorbeeld middels een link reserveren. De exacte werkwijze staat bij het aanbod en bij jouw gewonnen veilingen. Nadat je hebt geboekt (verzilvering), kun je genieten van wat je hebt gewonnen.
2. Neem de bevestiging van je boeking samen met de waardebon mee naar de aanbieder op de datum van het arrangement of de dienst, als dat moet. Bij een gereserveerde reis stuurt de aanbieder je de reisbescheiden zoals vliegtickets toe. Hiermee kan je gebruikmaken van je gewonnen reis. De aanbieder stuurt de reisbescheiden toe per email, tenzij in het aanbod op de veilingsite of op de waardebon anders vermeld staat.
3. Wanneer je e-tickets hebt gewonnen, kan je deze na betaling downloaden in je gebruikersaccount. Worden de e-tickets op een andere manier verzonden, staat dit bij het aanbod vermeld.

### ***Producten***

4. Zodra de veiling is afgerond of de aankoop bij ons binnen is, sturen wij de producten met inachtneming van dit artikel gestelde en de betaalvoorwaarden (artikel 6) zo spoedig mogelijk toe.
5. Wij zijn gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. Denk daarbij aan vervoersbedrijven.
6. Levertermijnen kunnen per deal verschillen. De termijn wordt duidelijk per deal of op de veilingsite weergegeven. Is er geen termijn vermeld, dan leveren we binnen 30 dagen.
7. Als wij de producten niet binnen de overeengekomen termijn kunnen leveren, stelt wij je daarvan op de hoogte. Je kunt dan altijd de overeenkomst ontbinden.
8. Wij raden je altijd aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij geconstateerde gebreken, direct, bij voorkeur schriftelijk bij ons te melden.
9. Wij zijn gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het gekochte/gewonnen product, indien het product niet meer leverbaar is. Wil je dit niet, dan kun je de overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos terugsturen.

## **8. Wijzigingen in reserveringen**

1. Wijzigingen in reserveringen zijn niet mogelijk. Een datum kan na het maken van een reservering niet meer gewijzigd worden. Zowel wij als de aanbieder hebben geen toegang tot reserveringssystemen en kunnen geen aanpassingen doen in reserveringen. Als hier wel mogelijkheden voor zijn, zullen wij dat vermelden.
2. Emesa kan niet worden aangesproken op eventueel overige of aanvullende overeenkomsten tussen jou en aanbieder, zoals ontbijt ter plaatse en/of eventuele extra behandelingen.

## 9. Schending van de spelregels bij een veiling of een andere transactie via de veilingssite

1. Wij hanteren enkele spelregels. Houd je je hier niet aan, kunnen wij je onmiddellijk een waarschuwing sturen, het veilingproces beëindigen, dan wel de toegang tot onze veilingssite ontzeggen, wanneer je:
  - a. je niet houdt aan de ons gestelde veilingregels en voorwaarden;
  - b. het onmogelijk maakt je gegevens bij registratie van je gebruikersaccount te controleren. Het is voor ons onmogelijk om alle gegevens van consumenten die zich op onze veilingssite aanmelden te controleren. Het is je eigen verantwoordelijkheid om voor de juistheid en volledigheid van jouw gegevens te zorgen en je bent dan ook aansprakelijk voor schade die wij lijden en kosten die worden gemaakt als gevolg van aan jou toe te rekenen onjuiste of onvolledige opgave van gegevens;
  - c. meerdere keren te laat of niet hebt betaald en dus in verzuim bent geweest ten aanzien van betalingen aan ons;
  - d. onrechtmatig het imago van ons of onze veilingssite(s) en diensten schendt;
  - e. een aanstootgevende, in strijd met de wet, misleidende, racistische, pornografische of andere ethisch onverantwoorde naam gebruikt of een naam die het biedproces kan beïnvloeden;
  - f. onder onjuiste naam een gebruikersaccount hebt aangemaakt of gewijzigd;
  - g. medewerkers van Emesa hebt bedreigd en/of beledigd.

## 10. Klachten en Garantie

1. Wij doen ons best het bieden zo leuk mogelijk te maken. Heb je toch een klacht over onze diensten, neem dan snel contact op met onze klantenservice. Wij helpen je graag. Wij proberen altijd zo snel mogelijk (binnen 2 á 3 dagen) contact met je op te nemen. Een uiterlijke termijn is 14 dagen voor een reactie. Klik hier voor de mogelijkheden om contact op te nemen.
2. Wij zullen je klacht binnen 14 dagen proberen op te lossen. Is je klacht te ingewikkeld? Wanneer het ons niet lukt binnen deze termijn, zullen we je daarvan op de hoogte stellen. Ook is het mogelijk om je klacht in te dienen bij de Europese geschillencommissie via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
3. Wij vinden de kwaliteit van de inhoud van de arrangementen van onze aanbieders belangrijk. Heb je toch een klacht over de inhoud van een arrangement? Wij adviseren je eerst contact op te nemen met de aanbieder, deze zal proberen om met jou tot een oplossing te komen. Kom je met de aanbieder niet tot een oplossing? Wij gaan dan proberen te helpen.
4. *Producten*  
Wij garanderen dat je een product koopt dat in goede staat is en voldoet aan de normale verwachtingen, bij normaal gebruik. Dit is de wettelijke garantie. Voor Belgische consumenten geldt de voor hen bepaalde wettelijke minimumtermijn van twee jaar. Daarnaast gelden er soms aanvullende fabrieksgaranties, dit wordt, indien van toepassing aangegeven bij een product.
5. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen kosteloze herstelling of vervanging. Alleen in geval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht op ontbinding van de overeenkomst.



6. Daarnaast gelden er soms aanvullende fabrieksgaranties, dit wordt, indien van toepassing aangegeven bij een product.
7. Wij zijn ten aanzien van pakketreizen en reisproducten aan te merken als doorverkoper en voldoet als dusdanig aan de verplichtingen gesteld in Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. De aanbieders van pakketreizen op de veilingsites worden aangemerkt als organisator in de zin van de richtlijn. Via de volgende link kunt je je rechten raadplegen: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>.
8. Specifiek voor Belgische consumenten geldt dat men ook gebruik kan maken van de geschillenregeling van de Consumentenombudsdienst, te raadplegen via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.
9. Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst dan kan je als Belgische consument terecht bij Safeshops.be. SafeShops.be zal bemiddelen tussen jou als consument en ons, indien je klacht aanvaard wordt door hen. Enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.
10. Uiteraard verkopen wij originele producten. Heb je als Belgische klant een vermoeden van namaak, dan kun je je wenden tot [www.meldpunt.belgie.be/meldpunt](http://www.meldpunt.belgie.be/meldpunt). Meer informatie vind je op [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be).

## **11. Recupel België**

1. Wij voldoen aan alle wettelijke verplichtingen inzake de verwijdering van afgedankte batterijen en elektrische en elektronische apparatuur. Wij en onze partners zorgen er voor dat de door ons verkochte batterijen en elektronische apparaten correct worden teruggenomen en verwerkt. Wij benadrukken bij onze klanten dat, in overeenstemming met de geldende regelgeving, elektrische en elektronische apparaten en batterijen die op het einde van hun levensduur of verouderd zijn, of niet meer werken, niet in de vuilnisbak of in de selectieve sorteerbakken van hun gemeente mogen worden gegooid. Dit verbod wordt op de producten zelf aangegeven door het symbool van de doorkruiste vuilnisbak. Het doel van deze regelgeving is om de verspilling van grondstoffen te beperken en om het milieu en de menselijke gezondheid te beschermen door de verspreiding in de natuur van stoffen in bepaalde apparaten te voorkomen.
2. Je hebt de mogelijkheid om dit afval af te leveren bij een geschikt inzamelpunt. Daarnaast kan via Bpost een formulier worden aangevraagd zodat het product meegegeven kan worden met de bezorger.

## **Voorwaarden Kopen bij andere Aanbieders**

Hieronder vind je de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van onze veilingssites en apps en op het doen van een aankoop via deze sites in het geval dat je hierbij direct een overeenkomst aangaat met Aanbieder en Emesa enkel optreedt als bemiddelend Platform.

### **Wie zijn wij?**

Emesa Nederland B.V., gevestigd aan Rietlandpark 333, 1019 DW te Amsterdam (hierna: Emesa of “wij”). Emesa Nederland B.V. Geregistreerd onder KvK 52335631 en Btw NL850400429B01.

Op onze veilingssites koop je bij diverse Aanbieders (ook “Ondernemer”, of “Partner”) genoemd. Wij zorgen ervoor dat de overeenkomst tussen jou als consument en de Aanbieder wordt gesloten. Als bij een deal staat: “geleverd door”, betekent dat dat je bij een Aanbieder koopt en direct met deze Partner een overeenkomst aangaat. Emesa biedt zelf ook producten en diensten aan. Emesa fungeert als tussenpersoon als je bij een Aanbieder direct koop en de website wordt in dat geval ook wel Platform genoemd. Koop je wel bij ons, dan gelden andere de voorwaarden tussen ons en jou als consument, deze vind je bovenaan dit document.

### **Artikel 1. Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de bestelling en de koop van producten en diensten direct bij Aanbieders via het Platform. Het Platform bestaat uit meerdere veilingssites en apps in verschillende landen. Het betreft VakantieVeilingen.nl, Vavabid.be, VakantieVeilingen.be, Slajeslag.nl, GO WIN IT.de en alle bijbehorende apps.
2. Op het moment dat je gebruik maakt van het Platform, een bestelling plaatst bij een Aanbieder en hierdoor een overeenkomst aangaat met Aanbieder (zonder betrokkenheid van het Platform), aanvaard je de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
3. Je koopt bij een Aanbieder en die Aanbieder hanteert ook eigen algemene voorwaarden. Wat daarin is opgenomen, geldt tussen jou en de Aanbieder. Je vindt deze onderaan dit document, de zogenaamde consumentenvoorwaarden. Die gelden dus samen met de voorwaarden Kopen bij andere Aanbieders.

### **Artikel 2. Account en gebruik**

1. Om een bestelling te plaatsen, heb je een account nodig en moet je 18 jaar of ouder zijn en anders toestemming van je ouders hebben.
2. Emesa is te allen tijde gerechtigd om bepaalde bestellingen niet te verwerken of daar extra voorwaarden aan te verbinden.
3. Je bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van je account. Emesa raadt je dan ook aan om een uniek wachtwoord te gebruiken en dit wachtwoord zorgvuldig geheim te houden.
4. Wij hanteren enkele spelregels. Houd je je hier niet aan, kunnen wij je onmiddellijk een waarschuwing sturen, het veilingproces beëindigen, dan wel de toegang tot onze veilingssite ontzeggen, wanneer je:
  - a) je niet houdt aan de ons gestelde veilingregels en voorwaarden;

- b) het onmogelijk maakt je gegevens bij registratie van je gebruikersaccount te controleren. Het is voor ons onmogelijk om alle gegevens van consumenten die zich op onze veilingsite aanmelden te controleren. Het is je eigen verantwoordelijkheid om voor de juistheid en volledigheid van jouw gegevens te zorgen en je bent dan ook aansprakelijk voor schade die wij lijden en kosten die worden gemaakt als gevolg van aan jou toe te rekenen onjuiste of onvolledige opgave van gegevens;
- c) meerdere keren te laat of niet hebt betaald en dus in verzuim bent geweest ten aanzien van betalingen aan ons;
- d) onrechtmatig het imago van ons of onze veilingsite(s) en diensten schendt;
- e) een aanstootgevende, in strijd met de wet, misleidende, racistische, pornografische of andere ethisch onverantwoorde naam gebruikt of een naam die het biedproces kan beïnvloeden;
- f) onder onjuiste naam een gebruikersaccount hebt aangemaakt of gewijzigd;
- g) medewerkers van Emesa hebt bedreigd en/of beledigd.

### **Artikel 3. Aanbod Aanbieders**

1. Je begrijpt en verklaart dat de koopovereenkomst (op afstand) tot stand komt tussen jou en de Aanbieder en dat Emesa geen partij bij deze overeenkomst is en/of wordt. De Aanbieder is uiteraard gehouden tot een correcte en volledige nakoming van de via het Platform gesloten overeenkomst.
2. Bij vragen en/of klachten over de aangeschafte producten en diensten moet je je wenden tot de Aanbieder. Je begrijpt en verklaart dat je in deze gevallen geen beroep kan doen op Emesa en Emesa op geen enkele wijze aansprakelijk is, inclusief maar niet beperkt tot eventuele ondeugdelijkheid van het aangeschafte product.
3. Emesa kan altijd helpen bij allerlei vragen en klachten over levering, over de Aanbieder etc. Neem daarvoor contact op met onze klantenservice. Wij zullen altijd, zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen antwoorden, waar mogelijk en nodig, namens of in overeenstemming met de Aanbieder. Ook is het mogelijk om je klacht in te dienen bij de Europese geschillencommissie via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
4. Het aanbod bevat een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten, arrangementen of diensten. Eventuele kennelijke vergissingen of fouten in omschrijving van het aanbod en/of in de getoonde afbeeldingen, zijn niet bindend. Bovendien ontvangt Emesa de informatie van de Aanbieder.
5. Het aanbod bevat, indien relevant, alle informatie en kosten die samenhangen met het reserveren van diensten of arrangementen en het afnemen van producten bij Aanbieder, zoals bijkomende kosten (ook boekingskosten en/of verzendkosten) en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht. Daarnaast worden er kosten gerekend voor de veiling. Dit zijn kosten die wij rekenen voor onze dienstverlening aan jou.
6. De overeenkomst tussen jou en de Aanbieder komt tot stand op het moment dat je het aanbod van de Aanbieder aanvaardt, dus op het moment dat je de aankoop doet. Een

aankoop doe je door een veiling te winnen, of direct iets te kopen. De Aanbieder of wij zullen de aankoop per mail bevestigen.

7. Emesa is gerechtigd om het aanbod aan te passen, of bepaalde aanbiedingen te verwijderen. Een aanbieding kan een korte looptijd hebben of een beperkte voorraad.
8. De geldigheidsduur waarbinnen je van een arrangement gebruik kunt maken, staat op de veilingpagina vermeld. Binnen deze termijn dien je van je arrangement genoten te hebben, tenzij anders vermeld.
9. Prijzen staan niet vast, maar variëren als gevolg van het veilingproces. De uiteindelijke prijs wordt bepaald door het winnende bod. Na het winnen van een veiling kan een zogenaamde 'upgrade' of 'crosssell' worden aangeboden. Je accepteert de upgrade/crosssell voor het kiezen van een betaalmethode. Op dat moment ontstaat een overeenkomst voor de upgrade/crosssell. Een upgrade kan na het kiezen van een betaalmethode niet meer ongedaan gemaakt worden, behalve indien er sprake is van de mogelijkheid tot herroepen. Alle prijzen zijn inclusief btw. De upgrade of crosssell, kan een aanbod zijn van een Aanbieder maar ook van ons.

#### **Artikel 4 Transparantie veilingen**

1. Het veilingproces is eerlijk en staat onder toezicht van een notaris. Het proces is zo transparant mogelijk. De veiling wordt onder meerdere urls en apps aangeboden. Zo staan de veilingen ook op vakantieveilingen.be, GO WIN IT.de en vavabid.be en kunnen producten ook op slajeslag.nl staan. Er wordt dan telkens één veiling aangeboden, welke via verschillende sites, urls, landen en apps te zien is.
2. Bied je mee, dan wordt jouw echte naam getoond bij die veiling. Dat betekent ook dat iedereen kan zien wie meebiedt op een veiling. Je naam wordt dan ook op meerdere plaatsen getoond.
3. Manipulatie van biedingen of prijzen op onze veilingssite, ander misbruik of fraude, wordt door ons actief opgespoord. Zodra wij misbruik vermoeden of constateren, ondernemen we daarop actie. Zodat jij altijd veilig mee kan blijven doen aan onze veilingen. Vermoed je misbruik door een ander, dan kun je ons dat laten weten via de klantenservice.
4. Heb je de prijs van een veiling gemanipuleerd of pogingen daartoe gedaan of laten doen, al dan niet door het gebruik van biedrobots en het automatisch uitbrengen van biedingen, dan zullen wij je de toegang tot onze veilingssite ontzeggen en je gebruikersaccount blokkeren.
5. We gebruiken je emailadres om je te laten weten of je hebt gewonnen, of bijvoorbeeld bent overboden. Je kan er ook voor kiezen om dit via een sms te ontvangen, of bijvoorbeeld via pushnotificaties.
6. Je kan je gegevens en instellingen aanpassen via je gebruikersaccount.

## **Artikel 5. Vergoeding en betaling**

1. Je bent de volledige prijs voor de via het Platform bij Aanbieders aangekochte producten of diensten verschuldigd aan Emesa en je bent niet van je betalingsverplichting gekweten door rechtstreekse betaling aan de Aanbieder. Je kan uitsluitend via het Platform betalen, die de betaling namens Aanbieder aanvaardt. Deze betaling is bevrijdend. Na het winnen van een veiling heb je vijf dagen de tijd om ook te betalen.
2. Indien je niet tijdig aan je betalingsverplichting(en) voldoet, treedt het incassobeding uit de algemene voorwaarden van de Aanbieder in werking. Emesa kan namens de Aanbieder werkzaamheden uitvoeren.
3. Wij rekenen een fee voor onze diensten (veilingkosten). Deze fee staat bij ieder aanbod vermeld. Wij bemiddelen voor zowel Aanbieder als voor jou als koper. Het kan zijn dat wij van de Aanbieder ook een commissie vragen voor onze diensten. Je geeft toestemming dat wij van beide partijen een bedrag ontvangen en dus voor beide partijen werkzaamheden uitvoeren.

## **Artikel 6. Nadere bepalingen kopen bij een Aanbieder**

1. Als je een product of dienst via het Platform direct bij Aanbieder koopt, accepteer je de algemene voorwaarden van die Aanbieder. Een belangrijk onderdeel daarvan is het wettelijke recht om een overeenkomst binnen de bedenkttermijn wel of niet te kunnen ontbinden, ook wel: "herroepingsrecht" genoemd. Tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst, zul je daarop gewezen worden.
2. Ter bevordering van de afhandeling van een herroeping en de eventuele terugzending kan Emesa (via het Platform) hiervoor een procedure aanbieden namens Aanbieder. Het kan ook zijn dat de procedure volledig door de Aanbieder wordt aangeboden en wordt afgewikkeld. Indien Emesa een procedure namens de Aanbieder aanbiedt, vragen wij je om daarvan gebruik te maken.
3. De rechten en plichten die gelden bij het herroepen staan vermeld in onze veel gestelde vragen en in de algemene voorwaarden van de Aanbieder.

## **Artikel 7. Gebruik persoonsgegevens**

1. Je verklaart en je begrijpt dat o.a. je NAW-gegevens, e-mailadres en eventueel je telefoonnummer aan Aanbieder worden verstrekt voor zover deze nodig zijn om uitvoering te geven aan de overeenkomst tussen Aanbieder en jou. De Aanbieder is uitsluitend gerechtigd gebruik te maken van de gegevens voor zover dit noodzakelijk is in het kader van het afhandelen en uitvoeren van de overeenkomst of wanneer je voor het gebruik van de gegevens toestemming hebt gegeven. Zowel Emesa als Aanbieder worden gezien als verwerkingsverantwoordelijke.
2. Bovenstaand is overeenkomstig van toepassing indien je via het Platform een reservering of boeking kunt maken. Via het systeem zullen de gegevens ook aan Aanbieder worden verstrekt. In alle gevallen zijn Aanbieder en wij afzonderlijk verwerkingsverantwoordelijke.

3. Het kan zijn dat je via ons Platform direct met een Partner kunt communiceren. Emesa slaat deze gegevens op haar eigen servers op en de partner waarmee je contact opneemt, zal deze ook kunnen inzien.
4. Zie verder onze privacy verklaring voor [Nederland](#) en [België](#). Heb je vragen over ons privacy beleid? Check dan onze privacyverklaring op de veilingsite of stuur een bericht naar [privacy@talpanetwork.com](mailto:privacy@talpanetwork.com) (Nederland) en [legal@emesa.nl](mailto:legal@emesa.nl) (België).

#### **Artikel 8. Reisproducten**

1. Bij reisproducten, en -diensten aanvaardt Emesa geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor de gebruikelijke reis- en annuleringsverzekeringen dekking bieden.
2. Emesa is ten aanzien van pakketreizen nimmer aanbieder en voldoet als dusdanig aan de verplichtingen gesteld in Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. De aanbieders van pakketreizen op de websites worden aangemerkt als organisator in de zin van de richtlijn. Via de volgende link kunt u uw rechten raadplegen:  
<http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>

#### **Artikel 9. Toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten die ontstaan via het Platform is Nederlands recht van toepassing. Ben je een consument uit België, dan geldt uiteraard Belgisch recht.

## **Consumentenvoorwaarden**

Algemene voorwaarden aanbieder

### **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de aanbieder

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 aanbieder bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - Nakoming en extra garantie

Artikel 12 - Levering en uitvoering

Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 14 - Betaling

Artikel 15 - Klachtenregeling

Artikel 16 - Geschillen

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanbieder:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten via het platform, op afstand, aan consumenten aanbiedt.
2. **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 aanbieder worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de aanbieder;
3. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
4. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
5. **Dag:** kalenderdag;

6. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
7. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
8. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of aanbieder 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;
9. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
10. **Platform:** Het verkoopplatform waarop Consument een Overeenkomst op afstand aan kan gaan, aangeboden door Emesa Nederland B.V. gevestigd op Rietlandpark 333, 1019 DW, Amsterdam, Nederland. KvK-nummer: 52335631. Btw-identificatienummer: NL850400429B01. Hierop biedt aanbieder producten en/of diensten aan.
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de aanbieder en de consument via het platform 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;
12. **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;
13. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en aanbieder gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de aanbieder

Zie informatie betreffende aanbieder bij het aanbod.

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod op het platform van de aanbieder en op elke via het platform tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen aanbieder 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 aanbieder voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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. De overeenkomst wordt gesloten tussen aanbieder, handelend in eigen naam, en consument. Het Platform is geen partij bij deze overeenkomst en wordt op geen enkel moment eigenaar of rechthebbende van het door aanbieder aan Consument geleverde product.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de aanbieder onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de aanbieder is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de aanbieder 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 aanbieder daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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.

## **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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder.
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

aanbieder. Dit hoeft niet als de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de aanbieder 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 aanbieder een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder bij herroeping**

1. Als de aanbieder de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De aanbieder vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.
5. Het platform kan ondersteunende maatregelen aanbieden t.b.v. het uitoefenen van het herroepingsrecht. Het is mogelijk dat het platform de mogelijkheid biedt aan consument (en aan aanbieder) om de (een deel) van de verplichtingen uit te voeren, of namens de aanbieder af te handelen. Dit wordt duidelijk bij het aanbod en bij eventuele voorwaarden over het herroepingsrecht vermeld. In sommige gevallen zal het platform een bemiddelende rol kunnen spelen bij de uitoefening van het herroepingsrecht en de afhandeling daarvan. Het platform adviseert consument gebruik te maken van de procedure zoals deze wordt aangeboden.

#### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De aanbieder kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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:
  - 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 aanbieder de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. 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;

6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. 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;
8. producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. 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 aanbieder geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale 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 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De aanbieder 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 aanbieder er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Ten aanzien van Belgische consument geldt bovenstaand recht in ieder geval tot 2 jaar na aankoop.
3. Een door de aanbieder, 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 aanbieder kan doen gelden indien de aanbieder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
4. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de aanbieder, 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 12 - Levering en uitvoering**

1. De aanbieder 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 aanbieder kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de aanbieder 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 aanbieder het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de aanbieder tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de aanbieder bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 13 - 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 aanbieder 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 14 - Betaling**

1. Betaling geschiedt aan Platform. Platform int de bedragen namens de aanbieder. Aanbieder heeft onherroepelijk het recht aan Platform verleend om in naam van aanbieder de incassorechten uit te oefenen die voortvloeien uit de koopovereenkomst tussen de Consument en aanbieder. Het Platform rekent ook kosten voor het gebruik van het Platform.
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 aanbieder te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door of namens de aanbieder is gewezen op de te late betaling en de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Specifiek voor Belgische consumenten geldt:



Facturen dienen binnen 5 dagen betaald te worden. Indien facturen niet tijdig betaald worden, zal een eerste gratis herinnering worden verstuurd, waarbij een termijn van 14 dagen wordt gegund. Indien opnieuw niet wordt betaald binnen de voorziene betaaltermijn zoals vermeld op de eerste herinnering zullen verwijlingsintresten worden aangerekend zoals bepaald bij Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties alsook een forfaitaire vergoeding als volgt:

- a) €20 als het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk aan €150 is;
- b) €30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150,01 en €500 als het verschuldigde saldo tussen €150,01 en €500 is;
- c) €65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven €500 met een maximum van €2000 als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is.

### **Artikel 15 - Klachtenregeling**

1. De aanbieder 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 aanbieder.
3. Bij de aanbieder 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 aanbieder 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. De consument dient de aanbieder 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.
5. Consument kan ook een klacht indienen via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> Daarnaast kun je ook terecht bij Safeshops, als we er niet uitkomen.

### **Artikel 16 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de aanbieder en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht of Belgisch recht van toepassing, afhankelijk van waar de woonplaats van consument is.
2. Specifiek voor Belgische consument geldt dat hij gebruik kan maken van de geschillenregeling van Consumentenombudsdienst, te raadplegen via (<https://consumentenombudsdienst.be/nl>).

### **Artikel 17 - 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.

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

Modelformulier voor herroeping

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

Aan: [ naam ondernemer]

[ geografisch adres ondernemer]

[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer/aanbieder]

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 consument(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

[Datum]

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.