

Vilkår og betingelser

Generelle vilkår og betingelser Thuiswinkel - FixPart

Disse generelle vilkår og betingelser ifølge den hollandske Thuiswinkel-organisation (i det følgende benævnt Thuiswinkel.org) er udarbejdet i samråd med Forbrugerforeningen inden for rammerne af Koordinationsgruppen for selvregulering (CZ) i FN's økonomiske og sociale råd, og de vil træde i kraft den 1. juni 2014.

Indholdsfortegnelse:

Punkt 1 - Definitioner

Punkt 2 - Den erhvervsdrivendes identitet

Punkt 3 - Anvendelse

Punkt 4 - Tilbuddet

Punkt 5 - Aftalen

Punkt 6 - Fortrydelsesret

Punkt 7 - Forbrugerens forpligtelser i løbet af fortrydelsesfristen

Punkt 8 - Forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten og omkostningerne derved

Punkt 9 - Den erhvervsdrivendes forpligtelser ved fortrydelse

Punkt 10 - Udelukkelse af fortrydelsesretten

Punkt 11 - Prisen

Punkt 12 - Overholdelse af aftalen og yderligere garanti

Punkt 13 - Levering og udførelse

Punkt 14 - Varighedsaftale: varighed, ophævelse og fornyelse

Punkt 15 - Betaling

Punkt 16 - Klageprocedure

Punkt 17 - Tvister

Punkt 18 - Branchegaranti

Punkt 19 - Yderligere eller andre bestemmelser

Punkt 20 - Ændring af de generelle vilkår og betingelser Thuiswinkel

Punkt 1 - Definitioner

I disse vilkår og betingelser gælder følgende definitioner:

1. **Tillægsaftale:** en aftale, hvorved forbrugeren erhverver produkter, digitalt indhold og/eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsaftale, og hvor det er den erhvervsdrivende eller en tredjepart, der leverer disse produkter, det digitale indhold og/eller tjenester på baggrund af en aftale mellem pågældende tredjepart og den erhvervsdrivende.
2. **Fortrydelsesfrist:** den frist, inden for hvilken forbrugeren kan gøre brug af sin fortrydelsesret.
3. **Forbruger:** den fysiske person, der ikke handler i forbindelse med sin branche, forretning, håndværk eller erhverv.
4. **Dag:** kalenderdag.
5. **Digitalt indhold:** data produceret og leveret i digital form.
6. **Varighedsaftale:** aftale om regelmæssig levering af varer, tjenester og/eller digitalt indhold i en bestemt periode.
7. **Varigt hjælpemiddel:** ethvert værktøj - herunder e-mail - hvorved forbrugeren eller den erhvervsdrivende har mulighed for at opbevare oplysninger, der er rettet til vedkommende

personligt, på en måde, der muliggør fremtidig konsultation eller brug i en periode, der er tilpasset det formål, hvortil oplysningerne er tilsigtet, og som muliggør uændret gengivelse af de gemte oplysninger.

8. **Fortrydelsesret:** forbrugerens mulighed for at give afkald på fjernsalgsaftalen inden for fortrydelsesfristen.
9. **Erhvervsdrivende:** den fysiske eller juridiske person, der er medlem af Thuiswinkel.org og tilbyder produkter, (adgang til) digitalt indhold og/eller tjenester til forbrugere på afstand.
10. **Fjernsalgsaftale:** en aftale indgået mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren inden for rammerne af et organiseret system for fjernsalg af produkter, digitalt indhold og/eller tjenester, hvorved der alene eller i fællesskab gøres brug af en eller flere metoder til fjernkommunikation til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås.
11. **Standardformular for fortrydelse:** den europæiske standardfortrydelsesformular, der er inkluderet i bilag I i disse vilkår og betingelser. Bilag I skal ikke stilles til rådighed, hvis forbrugeren ikke har fortrydelsesret, hvad angår vedkommendes bestilling.
12. **Teknologi til fjernkommunikation:** midler, der kan anvendes til indgåelse af en aftale, uden at forbruger og den erhvervsdrivende skal være sammen i samme lokale på samme tid.

Punkt 2 - Den erhvervsdrivendes identitet

Den erhvervsdrivendes navn: FixPart B.V.

Virksomhedens adresse: Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen, Holland

Tilgængelighed: Mandag til fredag, 09.00 til 17.00

E-mailadresse: kundeservice@fixpart.dk

Telefonnummer: +31 85 2013569

Handelskammernummer: 73197416

Momsnummer: DK13219710

Punkt 3 - Anvendelse

1. Disse generelle betingelser gælder for alle tilbud fra den erhvervsdrivende og alle aftaler, der er indgået på afstand mellem den erhvervsdrivende og forbruger.
2. Inden fjernsalgsaftalen indgås, vil teksten med disse generelle betingelser blive gjort tilgængelig for forbrugeren. Hvis det med rimelighed ikke er muligt, vil den erhvervsdrivende angive, inden fjernaftalen indgås, hvordan forbrugeren kan se de generelle betingelser hos den erhvervsdrivende, og at de på forbrugerens anmodning hurtigst muligt bliver sendt gratis til forbrugeren.
3. Hvis fjernsalgsaftalen er indgået elektronisk, kan teksten til disse generelle betingelser i modsætning til det foregående afsnit, og inden fjernsalgsaftalens indgåelse, gøres tilgængelig for forbrugeren ad elektronisk vej på en sådan måde, at forbrugeren nemt kan gemme dem på en holdbar lagerenhed. Hvis det med rimelighed ikke er muligt, vil det inden indgåelse af fjernsalgsaftalen blive angivet, hvor forbrugeren kan læse de generelle betingelser elektronisk, og at de på forbrugerens anmodning bliver sendt gratis til forbrugeren, enten elektronisk eller på anden måde.
4. Såfremt der udover disse generelle betingelser også gælder specifikke produkt- eller servicebetingelser, finder andet og tredje afsnit tilsvarende anvendelse, og, i tilfælde af modstridende betingelser, skal forbrugeren altid støtte sig til den gældende bestemmelse, der er mest fordelagtig for ham/hende.

Punkt 4 - Tilbuddet

1. Hvis et tilbud har en begrænset gyldighedsperiode eller er underlagt betingelser, vil dette udtrykkeligt fremgå af tilbuddet.
2. Tilbuddet indeholder en fuldstændig og præcis beskrivelse af de tilbudte produkter, det digitale indhold og/eller tjenester. Beskrivelsen er tilstrækkelig detaljeret til at give forbrugeren mulighed for en god vurdering af tilbuddet. Hvis den erhvervsdrivende bruger billeder, er disse en sand afspejling af de tilbudte produkter, tjenester og/eller det digitale indhold. Åbenlyse fejl i tilbuddet er ikke bindende for den erhvervsdrivende.
3. Alle tilbud indeholder oplysninger, der gør det klart for forbrugeren, hvilke rettigheder og forpligtelser der er knyttet til en accept af tilbuddet.

Punkt 5 - Aftalen

1. Aftalen indgås med forbehold af det, der er fastsat i afsnit 4, i det øjeblik forbrugeren accepterer tilbuddet, og de derved fastsatte betingelser er opfyldt.
2. Hvis forbrugeren har accepteret tilbuddet elektronisk, bekræfter den erhvervsdrivende straks, at den elektroniske accept af tilbuddet er modtaget. Så længe modtagelsen af denne accept ikke er blevet bekræftet af den erhvervsdrivende, kan forbrugeren ophæve kontrakten.
3. Hvis aftalen oprettes elektronisk, vil den erhvervsdrivende træffe passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte den elektroniske dataoverførsel, og vil sørge for et beskyttet webmiljø. Hvis forbrugeren er i stand til at betale elektronisk, vil den erhvervsdrivende følge passende sikkerhedsforanstaltninger.
4. Den erhvervsdrivende kan, inden for lovens grænser, undersøge, om forbrugeren er i stand til at opfylde sine betalingsmæssige forpligtelser, samt alle de forhold og faktorer, som er vigtige for en ansvarlig indgåelse af fjernsalgsaftalen. Hvis den erhvervsdrivende på baggrund af denne undersøgelse har god grund til ikke at indgå aftalen, er han/hun berettiget til at afvise en bestilling eller ansøgning, eller til at knytte særlige betingelser til gennemførelsen.
5. Den erhvervsdrivende vil senest ved levering af produktet, ydelsen eller det digitale indhold til forbrugeren, sende følgende information skriftligt eller på en sådan måde, at forbrugeren på en tilgængelig måde kan opbevare den på et varigt hjælpemiddel:
 - besøgsadressen på den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor forbrugeren kan indgive klager.
 - betingelserne for og måden, hvorpå forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, eller en klar erklæring om udelukkelse af fortrydelsesretten.
 - oplysningerne om garantier og eksisterende eftersalgsservice.
 - prisen inklusive alle afgifter på produktet, tjenesten eller det digitale indhold, og hvor det er relevant, leveringsomkostninger, betalingsmetoden, leveringen eller opfyldelsen af fjernsalgsaftalen.
 - kravene til opsigelse af aftalen, hvis aftalen har en varighed på mere end et år eller er tidsubegrænset.
 - hvis forbrugeren har fortrydelsesret, standardfortrydelsesformularen.
6. I tilfælde af en længerevarende aftale gælder bestemmelsen i det foregående afsnit kun for den første levering.

Punkt 6 - Fortrydelsesret

Vedrørende produkter:

1. Forbrugeren kan med en fortrydelsesfrist på 14 dage opsige en aftale vedrørende køb af et produkt uden at angive nogen grund. Den erhvervsdrivende kan spørge forbrugeren om årsagen til, at vedkommende har fortrudt, men må ikke forpligte forbrugeren til at oplyse sin(e) årsag(er).
2. Fortrydelsesfristen nævnt i afsnit 1 begynder dagen efter, at forbrugeren eller en tredjemand, som på forhånd er blevet udpeget af forbrugeren, og som ikke er transportør, har modtaget produktet, eller:
 - hvis forbrugeren har bestilt flere produkter i samme bestilling: den dag, hvor forbrugeren eller en tredjemand, der er udpeget af forbrugeren, har modtaget det sidste produkt. Den erhvervsdrivende kan, forudsat at han/hun tydeligt har informeret forbrugeren forud for bestillingsprocessen, afvise en bestilling på flere produkter med forskellig leveringstid.
 - hvis leveringen af et produkt består af flere forsendelser eller reservedele: den dag, hvor forbrugeren eller en tredjemand, der er udpeget af forbrugeren, har modtaget den sidste forsendelse eller den sidste reservedel;
 - og i tilfælde af en salgsaftale om regelmæssig levering af produkter i en bestemt periode: den dag, hvor forbrugeren eller en tredjemand, der er udpeget af forbrugeren, har modtaget det første produkt.

I tilfælde af tjenester og digitalt indhold, der ikke leveres på et håndgribeligt middel:

3. Forbrugeren kan opsige en serviceaftale og en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et håndgribeligt middel, i løbet af 14 dage uden at angive nogen grund. Den erhvervsdrivende kan spørge forbrugeren om årsagen til, at vedkommende har fortrudt, men må ikke forpligte forbrugeren til at oplyse sin(e) årsag(er).
4. Fortrydelsesfristen nævnt i afsnit 3 begynder dagen efter aftalens indgåelse.

Forlænget fortrydelsesfrist vedrørende produkter, tjenester og digitalt indhold, der ikke leveres på et håndgribeligt middel i tilfælde af manglende oplysning om fortrydelsesretten:

5. Hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren de lovpligtige oplysninger om fortrydelsesretten eller standardfortrydelsesformularen, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, der er fastsat iht. de foregående afsnit under dette punkt.
6. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i foregående afsnit, inden for tolv måneder efter startdatoen for den oprindelige fortrydelsesfrist, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren modtog oplysningerne.

Punkt 7 - Forbrugers forpligtelser i løbet af fortrydelsesfristen

1. Forbrugeren vil i løbet af fortrydelsesfristen håndtere produktet og emballagen med omhu. Han/hun vil kun udpakke eller bruge produktet i det omfang, der er nødvendigt for at kunne fastslå produktets art, egenskaber og funktion. Udgangspunktet her er, at forbrugeren kun må håndtere og besigtige produktet, som han/hun må gøre i en butik.
2. Forbrugeren hæfter alene for værdiforringelse af produktet som følge af, at produktet er blevet behandlet på sådan en måde, der går ud over, hvad der er tilladt i afsnit 1.
3. Forbrugeren er ikke ansvarlig for værdiforringelse af produktet, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet ham alle lovpligtige oplysninger om fortrydelsesretten før eller ved indgåelsen af salgsaftalen.

Punkt 8 - Forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten og omkostningerne derved

1. Hvis forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret, skal vedkommende underrette den erhvervsdrivende inden for fortrydelsesfristen ved hjælp af standardfortrydelsesformularen eller på anden utvetydig måde.
2. Så hurtigt som muligt, men inden for 14 dage fra den dag, hvor forbrugeren har meddelt herom, jf. afsnit 1, skal forbrugeren sende produktet tilbage eller aflevere det til (en autoriseret repræsentant for) den erhvervsdrivende. Dette er ikke nødvendigt, hvis den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente produktet selv. Forbrugeren har under alle omstændigheder overholdt returperioden, hvis de returnerer produktet inden fortrydelsesfristens udløb.
3. Forbrugeren skal returnere produktet med alt leveret tilbehør, hvis det med rimelighed er muligt i original stand og emballage, og i overensstemmelse med den rimelige og klare vejledning, som den erhvervsdrivende har tilvejebragt.
4. Risikoen og bevisbyrden vedrørende korrekt og rettidig udøvelse af fortrydelsesretten påhviler forbrugeren.
5. Forbrugeren er ansvarlig for de direkte omkostninger ved returnering af produktet. Hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst, at forbrugeren er ansvarlig for disse omkostninger, eller hvis den erhvervsdrivende angiver selv at være ansvarlig for omkostningerne, skal forbrugeren ikke stå til ansvar for omkostningerne ved returforsendelse.
6. Hvis forbrugeren fortryder efter først udtrykkeligt at have anmodet om, at tjenesteydelsen eller forsyningen af gas, vand eller elektricitet, der ikke er gjort klar til salg i en begrænset mængde eller en vis mængde, skal påbegyndes i løbet af fortrydelsesfristen, skylder forbrugeren den erhvervsdrivende et beløb, der står i forhold til den del af forpligtelsen, der er opfyldt af den erhvervsdrivende på fortrydelsestidspunktet, i forhold til det fulde omfang af forpligtelsen.
7. Forbrugeren er ikke ansvarlig for omkostninger vedrørende tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas eller elektricitet, som ikke er gjort klar til salg i et begrænset antal eller en begrænset mængde, eller ved forsyning af fjernvarme, hvis:
 - den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren de lovpligtige oplysninger om fortrydelsesretten, omkostningskompensationen i tilfælde af fortrydelse, eller standardfortrydelsesformularen, eller;
 - forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om påbegyndelse af tjenesteydelsen eller forsyning af gas, vand, elektricitet eller fjernvarme i løbet af fortrydelsesfristen.
8. Forbrugeren er ikke ansvarlig for omkostninger for fuld eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et håndgribeligt middel, hvis:
 - han/hun ikke udtrykkeligt har givet sit samtykke til, at salgsaftalens opfyldelse påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen forud for leveringen.
 - han/hun ikke ved, at han/hun mister sin fortrydelsesret, når han/hun giver sit samtykke; eller
 - den erhvervsdrivende har undladt at bekræfte denne erklæring fra forbrugeren.
9. Såfremt forbrugeren gør brug af sin fortrydelsesret, ophæves alle yderligere aftaler ved lov.

Punkt 9 - Den erhvervsdrivendes forpligtelser ved fortrydelse

1. Hvis den erhvervsdrivende giver forbrugeren mulighed for at gøre brug af sin fortrydelsesret på elektronisk vis, sender han en kvittering for modtagelsen uden forsinkelse efter at have modtaget denne meddelelse.

2. Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale alle betalinger, som forbrugeren har foretaget, herunder eventuelle leveringsomkostninger, som den erhvervsdrivende opkræver for det returnerede produkt, uden forsinkelse, men inden for 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om sin fortrydelse. Medmindre den erhvervsdrivende selv tilbyder at afhente produktet, kan han/hun vente med tilbagebetaling, indtil han/hun har modtaget produktet, eller indtil forbrugeren påviser, at han/hun har returneret produktet, alt efter hvad der kommer først.
3. Den erhvervsdrivende anvender den samme betalingsmetode til tilbagebetaling, som forbrugeren har brugt, medmindre forbrugeren accepterer en anden metode. Tilbagebetalingen er gratis for forbrugeren.
4. Hvis forbrugeren har valgt en dyrere leveringsmetode end den billigste standardlevering, skal den erhvervsdrivende ikke refundere meromkostningerne for den dyrere metode.

Punkt 10 - Udelukkelse af fortrydelsesretten

Den erhvervsdrivende kan udelukke følgende produkter og tjenester fra fortrydelsesretten, men kun hvis den erhvervsdrivende klart har angivet dette ved afgivelsen af tilbuddet, eller i det mindste i god tid før aftalens indgåelse:

1. Produkter eller tjenester, hvor prisen er knyttet til udsving på det økonomiske marked, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan forekomme inden for fortrydelsesfristen.
2. Salgsaftaler, der er indgået under en offentlig auktion. En offentlig auktion defineres som en salgsmetode, hvorved den erhvervsdrivende udbyder produkter, digitalt indhold og/eller tjenester til forbrugeren, der er personligt til stede eller har mulighed for at være personligt til stede på auktionen, under ledelse af en auktionsleder, og hvorved budgiveren er forpligtet til at købe produkterne, det digitale indhold og/eller tjenesterne.
3. Serviceaftaler efter fuld ydelse af tjenesten, men kun hvis:
 - ydelsen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige forudgående samtykke; og
 - forbrugeren har erklæret, at han/hun mister sin fortrydelsesret, når den erhvervsdrivende helt har udført aftalen.
4. Pakkerejser, som der henvises til i paragraf 7:500 i Civilloven og aftaler om passagerbefordring;
5. Serviceaftaler om tilvejebringelse af indkvartering, hvis der er fastsat en bestemt dato eller et bestemt tidsrum for udførelsen i aftalen, og andet end til boligformål, transport af varer, biludlejning og catering.
6. Aftaler vedrørende fritidsaktiviteter, hvis aftalen har fastsat en bestemt dato eller et bestemt tidsrum for udførelsen.
7. Produkter, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, som ikke er præfabrikerede, og som er fremstillet på grundlag af forbrugers individuelle valg eller beslutning, eller som klart er beregnet til en bestemt person.
8. Produkter, der hurtigt går i stykker eller har en begrænset holdbarhed.
9. Forseglede produkter, der af sundhedsmæssige- eller hygiejniske grunde ikke er egnede til returnering, og hvis forsegling er blevet brudt efter levering.
10. Produkter, der i deres beskaffenhed efter levering er uigenkaldeligt blandet med andre produkter.
11. Alkoholholdige drikkevarer, hvis pris er aftalt ved salgsaftalens indgåelse, men hvis levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvis faktiske værdi er afhængig af udsving på

markedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på.

12. Forseglet software til lyd-, videooptagelser og computer, hvor forseglingen er brudt efter levering.
13. Aviser, blade eller tidsskrifter, med undtagelse af abonnementer på disse.
14. Levering af digitalt indhold andet end på et håndgribeligt middel, men kun hvis:
 - udførelsen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige forudgående samtykke; og
 - forbrugeren har erklæret, at han/hun derved mister sin fortrydelsesret.

Punkt 11 - Prisen

1. I gyldighedsperioden, der er nævnt i tilbuddet, forhøjes priserne på de tilbudte produkter og/eller tjenester ikke, bortset fra prisændringer som følge af ændringer i momssatser.
2. Den erhvervsdrivende kan til trods for det foregående afsnit tilbyde produkter eller tjenester, hvis priser er underlagt udsving på det økonomiske marked, som er uden for den erhvervsdrivendes kontrol, til variable priser. Denne forbindelse til udsving og det faktum, at eventuelle nævnte priser er vejledende priser, vil blive nævnt sammen med tilbuddet.
3. Prisstigninger inden for 3 måneder efter salgsaftalens indgåelse er kun tilladt, såfremt de er resultatet af lovbestemte regler eller bestemmelser.
4. Prisstigninger 3 måneder efter aftalens indgåelse er kun tilladt, hvis den erhvervsdrivende har fastsat det og:
 - de er resultatet af lovbestemte regler eller bestemmelser; eller
 - forbrugeren er berettiget til at ophæve salgsaftalen den dag, hvor prisstigningen træder i kraft.
5. Priserne, der er nævnt i tilbuddet, på produkter eller tjenester er inklusive moms.

Punkt 12 - Overholdelse af aftalen og yderligere garanti

1. Den erhvervsdrivende garanterer, at produkterne og/eller tjenesterne opfylder aftalen, de specifikationer, der er anført i tilbuddet, de rimelige krav til pålidelighed og/eller anvendelighed samt, på datoen for aftalens indgåelse, eksisterende lovbestemmelser og/eller statslige bestemmelser. Hvis det er aftalt, sikrer den erhvervsdrivende også, at produktet er egnet til andet end normalt brug.
2. En yderligere garanti, der stilles til rådighed af den erhvervsdrivende, dennes leverandør, producent eller importør, begrænser aldrig de juridiske rettigheder og krav, som forbrugeren i henhold til aftalen kan gøre gældende over for den erhvervsdrivende, hvis den erhvervsdrivende har undladt at opfylde sin del af aftalen.
3. Ved yderligere garanti menes enhver forpligtelse fra den erhvervsdrivendes, dennes leverandørs, importørens eller producentens side, hvori han/hun giver forbrugeren visse rettigheder eller krav, der rækker ud over det, han/hun lovligt er forpligtet til at gøre, såfremt han/hun har undladt at opfylde sin del af aftalen.

Punkt 13 - Levering og udførelse

1. Den erhvervsdrivende vil udvise den største omhu ved modtagelse og udførelse af bestillinger på produkter og ved vurdering af ansøgninger om levering af tjenester.
2. Leveringsstedet er den adresse, som forbrugeren har oplyst til den erhvervsdrivende.
3. Den erhvervsdrivende skal under overholdelse af det anførte i punkt 4 i de Almindelige vilkår og betingelser udføre de godkendte bestillinger med passende hastighed, dog mindst inden for 30 dage, medmindre der er aftalt et andet leveringstidsrum. Hvis leveringen er forsinket, eller hvis en bestilling ikke kan opfyldes eller kun kan udfyldes delvist, vil forbrugeren blive

informeret herom senest 30 dage efter, at han/hun har foretaget bestillingen. Forbrugeren har i så fald ret til at ophæve salgsaftalen uden bod og ret til eventuel erstatning.

4. Efter ophævelse i overensstemmelse med det foregående afsnit tilbagebetaler den erhvervsdrivende det betalte beløb til forbrugeren uden forsinkelse.
5. Risikoen for beskadigelse og/eller tab af produkter påhviler den erhvervsdrivende, indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren eller anden repræsentant, som den erhvervsdrivende på forhånd har fået besked om, får dem leveret, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

Punkt 14 - Varighedsaftale: varighed, ophævelse og fornyelse

Ophævelse:

1. Forbrugeren kan til enhver tid opsig en aftale, der er indgået på ubestemt tid, og som strækker sig til løbende levering af produkter (herunder elektricitet) eller tjenester, under overholdelse af de gældende fortrydelsesregler og en opsigelsesfrist på højst 1 måned.
2. Forbrugeren kan til enhver tid opsig en aftale, der er indgået for en bestemt periode, og som strækker sig til løbende levering af produkter (herunder elektricitet) eller tjenester, mod udløbet af den fastsatte periode, under overholdelse af de gældende fortrydelsesregler og en opsigelsesfrist på højst en måned.
3. Hvad angår salgsaftalerne, der er nævnt i de foregående afsnit, kan forbrugeren:
 - opsig dem til enhver tid og ikke være begrænset til ophævelse på et bestemt tidspunkt eller i et bestemt tidsrum.
 - i det mindste annullere dem på samme måde, som han/hun indgik dem.
 - altid opsig dem med samme opsigelsesfrist, som den erhvervsdrivende har fastsat for sig selv.

Fornyelse:

4. En aftale for en bestemt periode, som strækker sig til regelmæssig levering af produkter (inklusive elektricitet) eller tjenester, må ikke stiltiende forlænges eller fornyes for en bestemt periode.
5. Uanset det foregående afsnit kan en tidsbegrænset aftale, der strækker sig til løbende levering af daglige nyheder, ugeaviser og blade stiltiende fornyes for en fastsat periode på op til tre måneder, hvis forbrugeren kan opsig denne fornyede aftale mod udløbet af forlængelsen med en opsigelsesfrist på op til en måned.
6. En aftale, der er indgået for en bestemt periode, og som omfatter regelmæssig levering af produkter eller tjenester, kan kun forlænges stiltiende på ubestemt tid, hvis forbrugeren til enhver tid kan opsig den med en opsigelsesfrist på op til en måned. Opsigelsesfristen er op til tre måneder, hvis aftalen drejer sig om den almindelige, men mindre end én gang om måneden, levering af dags-, nyheds- og ugeaviser og blade.
7. En aftale med begrænset varighed, der som introduktion omfatter regelmæssig levering af dags-, nyheds- og ugeaviser samt blade (prøve- eller introabonnement) skal ikke fortsættes stiltiende og ophører automatisk ved afslutningen af prøve- eller introduktionsperioden.

Varighed:

8. Hvis en aftale varer mere end et år, kan forbrugeren, efter et år fra aftalens indgåelse, til enhver tid opsig den med en opsigelsesfrist på op til en måned, medmindre rimelighed strider mod ophævelse inden udløbet af den aftalte frist.

Punkt 15 - Betaling

1. Hvis der ikke er angivet andet i aftalen eller i de yderligere betingelser, skal de beløb, som forbrugeren skal betale, betales inden for 14 dage efter fortrydelsesfristens begyndelse, eller hvis der ikke er nogen fortrydelsesfrist, så inden 14 dage efter aftalens indgåelse. I tilfælde af en aftale om levering af en tjeneste begynder denne frist dagen efter, at forbrugeren har modtaget bekræftelsen af aftalen.
2. Ved salg af produkter til forbrugere kan forbrugeren i henhold til de generelle vilkår og betingelser aldrig pålægges at betale mere end 50 % forud. Når forudbetalingen er fastsat, kan forbrugeren ikke gøre nogen rettigheder gældende vedrørende udførelsen af den pågældende bestilling eller den/de pågældende tjeneste(r), før den fastsatte forudbetaling har fundet sted.
3. Forbrugeren har pligt til straks at indberette ukorrekte betalingsoplysninger, som den erhvervsdrivende er blevet oplyst om.
4. Hvis forbrugeren ikke rettidigt opfylder sin(e) betalingsforpligtelse(r), efter at være blevet underrettet af den erhvervsdrivende om den forsinkede betaling, og den erhvervsdrivende har givet forbrugeren en frist på 14 dage til stadig at opfylde sine betalingsforpligtelser, og efter at betalingen stadig ikke er sket inden for denne 14-dages frist, er forbrugeren ansvarlig for de lovpligtige renter af det skyldige beløb, og iværksætter er berettiget til at opkræve udenretslige inkassoomkostninger. Disse inkassoomkostninger beløber sig til højst: 15 % af udestående beløb op til 2500 €, 10% af de følgende 2500 € og 5% af de følgende 5000 €, med et minimum på 40 €. Den erhvervsdrivende kan fravige de angivne beløb og procentsatser til fordel for forbrugeren.

Punkt 16 - Klageprocedure

1. Den erhvervsdrivende har en tilstrækkeligt offentliggjort klageprocedure og behandler klagen i overensstemmelse med denne klageprocedure.
2. Klager over aftalens gennemførelse skal indgives til den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter, at forbrugeren har konstateret manglerne, fuldstændigt og tydeligt beskrevet.
3. Klager indgivet til den erhvervsdrivende skal besvares inden for 14 dage, regnet fra modtagelsesdatoen. Hvis en klage kræver en overskuelig længere behandlingstid, vil den erhvervsdrivende svare inden for 14 dage med en besked om at have modtaget klagen og en angivelse af, hvornår forbrugeren kan forvente et mere detaljeret svar.
4. En klage over et produkt, en tjeneste eller den erhvervsdrivendes service kan også indgives ved hjælp af en klageformular på forbrugersiden på hjemmesiden www.thuiswinkel.org. Klagen sendes derefter både til den pågældende erhvervsdrivende og til Thuiswinkel.org.
5. Forbrugeren skal give den erhvervsdrivende mindst 4 uger til at løse klagen i gensidigt samråd. Efter denne frist opstår der en tvist, der er underlagt tvistbilæggelsesproceduren.

Punkt 17 - Tvister

1. Med hensyn til aftaler mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, som disse generelle betingelser vedrører, gælder kun hollandsk lov.
2. Tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om indgåelse eller udøvelse af aftaler vedrørende produkter og tjenester, som denne erhvervsdrivende skal levere, kan indbringes for Thuiswinkel Disputes Committee, PO Box 90600, 2509 LP, Haag (www.sgc.nl), af enten forbrugeren eller den erhvervsdrivende, under overholdelse af det, der er fastsat nedenfor.
3. En tvist bliver kun behandlet af Tvistighedsnævnet, hvis forbrugeren først har indgivet sin klage til den erhvervsdrivende inden for en rimelig frist.

4. Fører klagen ikke til en løsning, skal tvisten indgives til Tvistighedsnævnet skriftligt eller i anden form, der er fastsat af nævnet, senest 12 måneder efter den dato, hvor forbrugeren indgav klagen til den erhvervsdrivende.
5. Når forbrugeren ønsker at indgive en tvist for Tvistighedsnævnet, er den erhvervsdrivende bundet af dette valg. Forbrugeren bør helst give den erhvervsdrivende besked om dette først.
6. Når den erhvervsdrivende ønsker at indgive en tvist for Tvistighedsnævnet, skal forbrugeren inden 5 uger efter skriftlig anmodning fra den erhvervsdrivende udtale sig skriftligt, om han/hun ønsker det, eller ønsker, at tvisten behandles af den kompetente domstol. Hvis den erhvervsdrivende ikke hører forbrugers valg inden for en periode på fem uger, har den erhvervsdrivende ret til at indgive tvisten for den kompetente domstol.
7. Tvistighedsnævnet afsiger sin dom på grundlag af de betingelser, der er fastsat i tvistighedsnævnets vedtægter (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Tvistighedsnævnets afgørelser træffes i form af en bindende rådgivning.
8. Tvistighedsnævnet behandler ikke en tvist eller vil bringe deres indgriben til ophør, hvis den erhvervsdrivende har fået en melding om betalingsstandsning, er gået konkurs eller faktisk har opsagt sin virksomhed, før nævnet har behandlet tvisten under mødet og afsagt endelig kendelse.
9. Hvis et andet anerkendt tvistighedsnævn ud over Thuiswinkel-tvistighedsnævnet er bemyndiget eller tilknyttet Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) eller Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), vil Thuiswinkel-tvistighedsnævnet blive bemyndiget i tilfælde af tvister primært vedrørende metoden til fjernsalg eller levering af tjenesteydelser. Hvad angår alle andre tvister, de andre tvistighedsnævn, der er anerkendt af SGC eller Kifid.
10. Europa-Kommissionen tilbyder en online-tvistbilæggelsesplatform til forbrugere, som man kan finde på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Vi deltager frivilligt i en tvistbilæggelsesprocedure.

Punkt 18 - Branchegaranti

1. Thuiswinkel.org garanterer, at dets medlemmer vil overholde den bindende rådgivning, der udstedes af Thuiswinkel-tvistighedsnævnet, medmindre medlemmet beslutter at indgive den bindende rådgivning til en domstol med henblik på godkendelse inden for to måneder efter, at denne rådgivning blev sendt. Denne garanti vil træde i kraft igen, hvis den bindende rådgivning stadfæstes efter gennemgang af domstolen, og afgørelsen, der viser dette, er endegyldig. Beløb, der maksimalt løber op på 10.000 € pr. bindende rådgivning, bliver udbetalt til forbrugeren af Thuiswinkel.org. Hvad angår beløb, der er større end 10.000 € pr. bindende rådgivning, vil der blive udbetalt 10.000 €. Når beløbet overstiger dette beløb, har Thuiswinkel.org en indsatsforpligtelse for at sikre, at medlemmet overholder den bindende rådgivning.
2. Anvendelse af denne garanti kræver, at forbrugeren fremsætter et skriftligt krav til Thuiswinkel.org, og at han/hun sender sit krav mod den erhvervsdrivende til Thuiswinkel.org. Hvis kravet mod den erhvervsdrivende overstiger 10.000 €, vil forbrugeren blive tilbudt at sende sit krav, så vidt det overstiger beløbet på 10.000 €, til Thuiswinkel.org, hvorefter denne organisation vil kræve betaling i retten i sit eget navn og for egen regning.

Punkt 19 - Yderligere eller andre bestemmelser

Yderligere bestemmelser eller bestemmelser, der afviger fra disse generelle vilkår og betingelser, må ikke være til ugunst for forbrugeren og skal registreres skriftligt eller på en sådan måde, så forbrugeren kan opbevare dem på en tilgængelig måde på en holdbar lagerenhed.

Punkt 20 - Ændring af de generelle vilkår og betingelser for Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org vil kun ændre disse generelle vilkår og betingelser efter samråd med den hollandske forbrugerforening.
2. Ændringer i disse vilkår og betingelser træder først i kraft, efter at de er blevet offentliggjort på passende vis, under forudsætning af, at i tilfælde af gældende ændringer i tilbudsperioden, vil den for forbrugeren mest fordelagtige bestemmelse have første prioritet.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bilag I: Standardfortrydelsesformular

Standardfortrydelsesformular

(du skal kun udfylde og returnere denne formular, hvis du ønsker at fortryde salgsaftalen)

- Til: FixPart B.V.
Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen, Holland

kundeservice@fixpart.dk
- Jeg/Vi* meddeler dig hermed, at jeg/vi* fortryder min salgsaftale vedrørende salg af følgende produkter: [produktbetegnelse]*
forsyningen af følgende digitale indhold: [betegnelse af digitalt indhold]*
levering af følgende tjeneste: [betegnelse af tjeneste]*,

ophæver/ophæver*
- Bestilt den*/modtaget den* [dato for bestilling af tjenester eller dato for modtagelse af produkter].
- [Forbrugerens/forbrugernes navn(e)]
- [Forbrugerens/forbrugernes adresse(r)]
- [Forbrugerens/forbrugernes underskrift(er)] (kun hvis denne formular indsendes på papir)

* Slet, hvor det ikke er relevant, eller udfyld, hvor det er relevant