

Villkor

Allmänna villkor Hem-Shopping - FixPart

Dessa allmänna villkor för den holländska Thuiswinkel-organisationen (nedan kallad Thuiswinkel.org) har utarbetats i samråd med Konsumentföreningen inom ramen för Self-Regulation Coordination Group (CZ) i Social and Economic Council och kommer att träda i kraft den 1 juni 2014.

Innehållsförteckning:

Artikel 1 - Definitioner

Artikel 2 - Företagarens identitet

Artikel 3 - Tillämplighet

Artikel 4 - Erbjudandet

Artikel 5 - Avtalet

Artikel 6 - Ångerrätt

Artikel 7 - Konsumentens skyldigheter under betänketiden

Artikel 8 - Konsumentens utövande av ångerrätten och kostnader för detta

Artikel 9 - Företagarens skyldigheter vid utträde

Artikel 10 - Uteslutning av ångerrätten

Artikel 11 - Priset

Artikel 12 - Prestanda och ytterligare garanti

Artikel 13 - Leverans och utförande

Artikel 14 - Varaktighetstransaktioner: varaktighet, uppsägning och förnyelse

Artikel 15 - Betalning

Artikel 16 - Klagomål

Artikel 17 - Tvister

Artikel 18 - Branschgaranti

Artikel 19 - Ytterligare eller andra bestämmelser

Artikel 20 - Ändring av de allmänna villkoren för Hem-Shopping

Artikel 1 - Definitioner

I dessa villkor gäller följande definitioner:

1. **Tilläggsavtal:** ett avtal där konsumenten förvärvar produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster i samband med ett distansavtal och dessa produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster tillhandahålls av företagaren eller av tredje part på grundval av en avtal mellan den tredje parten och företagaren;
2. **Ångerfrist:** den period inom vilken konsumenten kan utnyttja sin ångerrätt;
3. **Konsument:** den fysiska person som inte agerar för ändamål som hänger samman med hans handel, affär, hantverk eller yrke;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitalt innehåll:** data som produceras och levereras i digital form;
6. **Kontrakt på obestämd tid:** ett avtal för regelbunden leverans av varor, tjänster och/eller digitalt innehåll för en viss tidsperiod;
7. **Varaktigt medium:** varje verktyg - inklusive e-post - som gör det möjligt för konsumenten eller företagaren att lagra information som är riktad till honom personligen, på ett sätt som möjliggör framtida konsultation eller användning under en period som är anpassad till det

syfte för vilket information är avsedd och som möjliggör oförändrad återgivning av den lagrade informationen;

8. **Ångerrätt:** konsumentens möjlighet att avstå från distansavtalet inom ångerfristen;
9. **Näringsidkare:** den fysiska eller juridiska person som är medlem av Thuiswinkel.org och erbjuder produkter, (tillgång till) digitalt innehåll och/eller tjänster till konsumenter på distans;
10. **Distansavtal:** ett avtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten inom ramen för ett organiserat system för distansförsäljning av produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster, varvid en eller flera tekniker för distanskommunikation ensamt eller gemensamt används. till och med den tidpunkt då avtalet ingås;
11. **Mallformulär för återkallelse:** den europeiska mallformuläret för återkallelse som ingår i bilaga I till dessa villkor; Bilaga I behöver inte tillhandahållas om Konsumenten inte har ångerrätt avseende sin beställning;
12. **Teknik för distanskommunikation:** medel som kan användas för ingående av avtal, utan att konsument och företagare behöver vara tillsammans i samma rum samtidigt.

Artikel 2 - Företagarens identitet

Namn företagare: FixPart B.V.

Etableringsadress: Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen, Nederländerna

Tillgänglighet: Måndag till fredag, 09.00 till 17.00

E-postadress: kundservice@fixpart.se

Telefonnummer: +31 85 2013569

Handelskammarens nummer: 73197416

Momsnummer: SE502089764001

Artikel 3 - Tillämpning

1. Dessa allmänna villkor gäller för alla erbjudanden från företagaren och alla avtal som träffas på distans mellan företagare och konsument.
2. Innan fjärravtalet ingås kommer texten i dessa allmänna villkor att göras tillgänglig för konsumenten. Om detta inte rimligen är möjligt kommer företagaren, innan distansavtalet ingås, att ange hur de allmänna villkoren kan ses hos företagaren och att de så snart som möjligt skickas kostnadsfritt till konsumenten på konsumentens begäran .
3. Om distansavtalet ingås elektroniskt får, i motsats till föregående stycke, och innan distansavtalet ingås, texten i dessa allmänna villkor göras tillgänglig för konsumenten på elektronisk väg på ett sådant sätt att konsumenten kan lagra dem enkelt på en hållbar databärare. Om detta inte rimligen är möjligt kommer det innan distansavtalet ingås att anges var de allmänna villkoren kan läsas elektroniskt och att de kommer att skickas kostnadsfritt till konsumenten, på dennes begäran, antingen elektroniskt eller på annat sätt.
4. Om utöver dessa allmänna villkor även särskilda produkt- eller tjänstevillkor gäller, ska andra och tredje styckena gälla i tillämpliga delar och konsumenten i händelse av motstridiga villkor alltid förlita sig på den tillämpliga bestämmelse som är mest fördelaktig för honom.

Artikel 4 - Erbjudandet

1. Om ett erbjudande har en begränsad giltighetstid eller görs förenat med villkor kommer detta uttryckligen att framgå av erbjudandet.
2. Erbjudandet innehåller en fullständig och korrekt beskrivning av de produkter, digitala innehåll och/eller tjänster som erbjuds. Beskrivningen är tillräckligt detaljerad för att

konsumenten ska kunna göra en bra bedömning av erbjudandet. Om företagaren använder bilder är dessa en sann återspeglning av de produkter, tjänster och/eller digitalt innehåll som erbjuds. Uppenbara misstag eller uppenbara fel i erbjudandet binder inte företagaren.

3. Varje erbjudande innehåller sådan information att det är tydligt för konsumenten vilka rättigheter och skyldigheter som är knutna till att acceptera erbjudandet.

Artikel 5 - Avtalet

1. Avtalet ingås, med förbehåll för vad som anges i punkt 4, i det ögonblick då konsumenten accepterar erbjudandet och de därigenom angivna villkoren är uppfyllda.
2. Om konsumenten har accepterat erbjudandet elektroniskt kommer näringsidkaren omedelbart att bekräfta mottagandet av elektroniskt godkännande av erbjudandet. Så länge mottagandet av detta godkännande inte har bekräftats av företagaren kan konsumenten lösa avtalet.
3. Om avtalet skapas elektroniskt kommer företagaren att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkra elektronisk överföring av data och kommer att säkerställa en säker webbmiljö. Om konsumenten kan betala elektroniskt kommer företagaren att iaktta lämpliga säkerhetsåtgärder.
4. Företagaren får, inom lagens gränser - informera om konsumenten kan uppfylla sina betalningsförpliktelser, samt alla de fakta och faktorer som är viktiga för ett ansvarsfullt ingående av distansavtalet. Om företagaren på grundval av denna utredning har goda skäl att inte ingå avtalet, har han rätt att avslå en beställning eller ansökan eller att till genomförandet förena särskilda villkor.
5. Företagaren kommer, senast vid leverans av produkten, tjänsten eller digitala innehållet till konsumenten, följande information skriftligen eller på ett sådant sätt att konsumenten på ett tillgängligt sätt kan lagras på ett varaktigt medium, skicka:
 - besöksadressen till näringsidkarens affärsanläggning där konsumenten kan lämna in klagomål;
 - på vilka villkor och det sätt på vilket Konsumenten kan utöva ångerrätten, eller ett tydligt uttalande om uteslutning av ångerrätten;
 - information om garantier och befintlig service efter försäljning;
 - priset inklusive alla skatter på produkten, tjänsten eller digitalt innehåll; i tillämpliga fall, kostnaden för leverans. och sättet för betalning, leverans eller fullgörande av distansavtalet;
 - kraven för att säga upp avtalet om avtalet har en löptid på mer än ett år eller är tillsvidare;
 - om konsumenten har ångerrätt, mallformuläret för ångerrätt.
6. Vid en varaktighetstransaktion gäller bestämmelsen i föregående stycke endast den första leveransen.

Artikel 6 - Ångerrätt

För produkter:

1. Konsumenten kan säga upp ett avtal relaterat till köp av en produkt under en betänketid på 14 dagar utan att ange någon anledning. Företagaren får fråga konsumenten om anledningen till att ångra sig, men får inte tvinga konsumenten att ange sina skäl.
2. Ångerfristen som nämns i punkt 1 börjar dagen efter att konsumenten, eller en tredje part som konsumenten utsett i förväg, och som inte är transportör, har tagit emot produkten,

eller:

- om konsumenten har beställt flera produkter i samma beställning: dagen då konsumenten, eller en tredje part utsedd av honom, har tagit emot den sista produkten. Företagaren kan, förutsatt att han tydligt har informerat konsumenten innan beställningsprocessen, avvisa en beställning av flera produkter med olika leveranstid.
- om leveransen av en vara består av flera försändelser eller delar: den dag då konsumenten, eller en tredje man utsedd av denne, har tagit emot den sista försändelsen eller den sista delen;
- vid avtal om regelbunden leverans av produkter under en viss period: dagen då konsumenten, eller en tredje part utsedd av honom, har tagit emot den första produkten.

När det gäller tjänster och digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett konkret medium:

3. Konsumenten får säga upp ett tjänsteavtal och ett avtal om leverans av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett materiellt medium under 14 dagar utan att ange någon anledning. Näringsidkaren får fråga konsumenten om skälet till att ångra sig, men får inte ålägga konsumenten att ange sina skäl.
4. Ångerfristen som nämns i punkt 3 börjar dagen efter avtalets ingående.

Förlängd ångerfrist för produkter, tjänster och digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett materiellt medium vid underlåtenhet att informera om ångerrätten:

5. Om företagaren inte har gett konsumenten den lagstadgade informationen om ångerrätten eller mallformuläret för ångerrätt upphör ångerrätten tolv månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen som fastställts enl. föregående stycken i denna artikel.
6. Om företagaren har lämnat konsumenten den information som avses i föregående stycke inom tolv månader efter den ursprungliga ångerfristens startdatum, upphör ångerfristen 14 dagar efter den dag då konsumenten tog emot denna informationen.

Artikel 7 - Konsumentens skyldigheter under betänketiden

1. Under betänketiden kommer konsumenten att hantera produkten och förpackningen varsamt. Han kommer endast att packa upp eller använda produkten i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa produktens art, egenskaper och funktion. Utgångspunkten här är att konsumenten endast får hantera och besiktiga varan som han skulle få göra i butik.
2. Konsumenten ansvarar endast för värdeminskning på varan till följd av ett sätt att hantera varan som går utöver vad som är tillåtet i 1 mom.
3. Konsumenten ansvarar inte för värdeminskning på produkten om företagaren inte har försett honom med all lagstadgad information om ångerrätten före eller vid avtalets ingående.

Artikel 8 - Konsumentens utövande av ångerrätten och kostnader för detta

1. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt ska han underrätta företagaren inom ångerfristen med hjälp av mallen för ångerrätt eller på annat entydigt sätt.
2. Så snart som möjligt, men inom 14 dagar från dagen efter det meddelande som avses i punkt 1, skickar konsumenten tillbaka produkten, eller överlämnar den till (en behörig representant för) företagaren. Detta är inte nödvändigt om företagaren har erbjudit sig att hämta produkten själv. Konsumenten har i alla fall följt returtiden om han returnerar varan innan ångerfristen har löpt ut.
3. Konsumenten ska returnera produkten med alla levererade tillbehör, om rimligen är möjligt i originalskick och förpackning, och i enlighet med rimliga och tydliga instruktioner från

företagaren.

4. Risken och bevisbördan för att ångerrätten utövas korrekt och i rätt tid ligger på konsumenten.
5. Konsumenten står för de direkta kostnaderna för att returnera produkten. Om företagaren inte har anmält att konsumenten ska stå för dessa kostnader eller om företagaren anger att själv stå för kostnaderna, behöver konsumenten inte stå för kostnaderna för returfrakten.
6. Om konsumenten frånträder efter att först uttryckligen begärt att utförandet av tjänsten eller leverans av gas, vatten eller el som inte gjorts färdig för försäljning i en begränsad volym eller viss mängd ska påbörjas under ångerfristen, är konsumenten skyldig företagaren ett belopp som står i proportion till den del av åtagandet som har fullgjorts av företagaren vid tidpunkten för utträdet, jämfört med åtagandets fulla omfattning.
7. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för utförande av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, som inte görs färdiga för försäljning i en begränsad volym eller mängd, eller för att leverera fjärrvärme, om:
 - företagaren inte har gett konsumenten den lagstadgade informationen om ångerrätten, kostnadsersättningen vid ångerrätt eller mallformuläret för ångerrätt, eller;
 - konsumenten inte uttryckligen begärt påbörjande av utförandet av tjänsten eller leverans av gas, vatten, el eller fjärrvärme under ångerfristen.
8. Konsumenten ska inte stå för någon kostnad för hel eller delvis leverans av digitalt innehåll som inte levereras på ett materiellt medium om:
 - han inte uttryckligen har samtyckt till att avtalets fullgörande påbörjas före utgången av ångerfristen före leveransen;
 - han inte har erkänt att han förlorat sin ångerrätt när han gett sitt samtycke; eller
 - näringsidkaren har underlåtit att bekräfta denna deklaration av konsumenten.
9. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt upplöses alla tilläggsavtal enligt lag.

Artikel 9 - Företagarens skyldigheter vid återkallelse

1. Om företagaren gör meddelandet om ångerrätt från konsumenten möjligt elektroniskt, skickar han en mottagningsbekräftelse utan dröjsmål efter att ha mottagit detta meddelande.
2. Företagaren ska utan dröjsmål återbetala alla betalningar som konsumenten gjort, inklusive eventuella leveranskostnader som debiterats av företagaren för den returnerade produkten, utan dröjsmål men inom 14 dagar efter den dag då konsumenten meddelat honom om återkallelsen. Om inte näringsidkaren erbjuder sig att hämta varan själv, får denne vänta med återbetalning tills han har tagit emot varan eller tills konsumenten visar att han har returnerat varan, beroende på vad som inträffar först.
3. Företagaren använder för återbetalning samma betalningsmedel som konsumenten har använt, om inte konsumenten samtycker till en annan metod. Återbetalningen är kostnadsfri för konsumenten.
4. Om konsumenten har valt ett dyrare leveranssätt än det billigaste standardleveransen, behöver företagaren inte återbetala merkostnaderna för det dyrare sättet.

Artikel 10 - Uteslutning av ångerrätt

Näringsidkaren kan undanta följande produkter och tjänster från ångerrätten, men endast om näringsidkaren tydligt angett detta vid erbjudandet, eller åtminstone i god tid innan avtalet ingicks:

1. Produkter eller tjänster vars pris är kopplat till fluktuationer på finansmarknaden som företagaren inte har inflytande över och som kan inträffa inom ångerfristen

2. Kontrakt som ingås under en offentlig auktion. En offentlig auktion definieras som ett försäljningssätt där produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster erbjuds av näringsidkaren till konsumenten som är personligen närvarande eller har möjlighet att vara närvarande vid auktionen, under ledning av en auktion. auktionsförrättaren, och varvid den framgångsrika budgivaren är skyldig att köpa produkterna, det digitala innehållet och/eller tjänsterna;
3. Tjänstekontrakt, efter full utförande av tjänsten, men endast om:
 - utförandet har påbörjats med konsumentens uttryckliga förhandsgodkännande; och
 - konsumenten har förklarat att han förlorar sin ångerrätt när företagaren har fullföljt avtalet;
4. Paketresor enligt artikel 7:500 civillagen och avtal om persontransport;
5. Tjänstekontrakt för tillhandahållande av boende, om avtalet föreskriver ett specifikt datum eller period för utförandet och annat än för bostadsändamål, transport av varor, biluthyrningstjänster och catering;
6. Avtal som avser fritidsaktiviteter, om avtalet föreskriver ett visst datum eller tidsperiod för utförandet;
7. Produkter tillverkade enligt konsumentens specifikationer, som inte är prefabricerade och som tillverkas på grundval av ett individuellt val eller beslut av konsumenten, eller som är uppenbart avsedda för en specifik person;
8. Produkter som förstörs snabbt eller har en begränsad hållbarhet;
9. Förseglade produkter som inte lämpar sig för retur av hälsoskydds- eller hygienskäl och vars försegling har brutits efter leverans;
10. Produkter som efter leverans till sin natur oåterkalleligt blandas med andra produkter;
11. Alkoholdrycker, vars pris har överenskommit vid avtalets ingående, men vars leverans kan ske först efter 30 dagar, och vars verkliga värde är beroende av fluktuationer på marknaden över vilken företagaren har inget inflytande;
12. Förseglade ljud-, videospelningar och datorprogram, vars försegling har brutits efter leverans;
13. Tidningar, tidskrifter eller tidskrifter, med undantag för prenumerationer på dessa;
14. Leverans av digitalt innehåll annat än på ett konkret medium, men endast om:
 - utförandet har påbörjats med konsumentens uttryckliga förhandsgodkännande; och
 - konsumenten har förklarat att han därigenom förlorar sin ångerrätt.

Artikel 11 - Priset

1. Under den giltighetstid som nämns i erbjudandet kommer priserna på de produkter och/eller tjänster som erbjuds inte att höjas, förutom prisändringar på grund av ändringar i momssatser.
2. Utan hinder av föregående stycke får näringsidkaren erbjuda produkter eller tjänster vars priser är föremål för fluktuationer på finansmarknaden som ligger utanför näringsidkarens kontroll, till rörliga priser. Denna länk till fluktuationer och det faktum att eventuella priser som nämns är rekommenderade priser kommer att nämnas i erbjudandet.
3. Prishöjningar inom 3 månader efter avtalets ingående är endast tillåtna om de är ett resultat av lagstadgade föreskrifter eller bestämmelser.
4. Prishöjningar från 3 månader efter avtalets ingående är endast tillåtna om företagaren har föreskrivit det och:
 - de är resultatet av lagstadgade föreskrifter eller bestämmelser; eller

- konsumenten har rätt att säga upp avtalet den dag då prishöjningen träder i kraft.

5. Priserna som nämns i erbjudandet av produkter eller tjänster inkluderar moms.

Artikel 12 - Uppfyllelse av kontrakt och tilläggsgaranti

1. Företagaren garanterar att produkterna och/eller tjänsterna uppfyller avtalet, de specifikationer som anges i erbjudandet, rimliga krav på tillförlitlighet och/eller användbarhet och vid datumet för avtalets ingående befintliga lagbestämmelser och/eller statliga föreskrifter . Om överenskommet ser företagaren även till att produkten är lämplig för annat än normalt bruk.
2. En tilläggsgaranti som tillhandahålls av företagaren, dennes leverantör, tillverkare eller importör begränsar aldrig de lagliga rättigheter och anspråk som konsumenten enligt avtalet kan göra gällande mot företagaren om företagaren har underlåtit att fullgöra sin del av avtalet.
3. Med tilläggsgaranti avses varje åtagande från företagaren, dennes leverantör, importör eller producent där han ger konsumenten vissa rättigheter eller anspråk som går utöver vad han enligt lag är skyldig att göra om han har underlåtit att fullgöra sin del av avtal.

Artikel 13 - Leverans och utförande

1. Företagaren kommer att vara ytterst noggrann vid mottagande och genomförande av beställningar av produkter och vid bedömning av ansökningar om tillhandahållande av tjänster.
2. Leveransort är den adress som konsumenten har meddelat företagaren.
3. Med iakttagande av vad som anges i artikel 4 i dessa Allmänna Villkor ska Entreprenören utföra godkända beställningar med behaglig hastighet men minst inom 30 dagar, om inte annan leveranstid har överenskommit. Om leveransen har blivit försenad, eller om en beställning inte kan fyllas eller endast kan fyllas delvis, kommer konsumenten att informeras om detta inom 30 dagar efter att han har lagt beställningen. Konsumenten har i så fall rätt att säga upp avtalet utan påföljd och rätt till eventuell ersättning.
4. Efter upplösning i enlighet med föregående stycke kommer företagaren utan dröjsmål att återbetala konsumenten det inbetalda beloppet.
5. Risken för skada och/eller förlust av produkter åligger företagaren fram till leveranstillfället till konsumenten eller en tidigare utsedd och meddelad företagarens representant, om inte annat uttryckligen överenskommit.

Artikel 14 - Varaktighetstransaktioner: varaktighet, uppsägning och förnyelse

Uppsägning:

1. Konsumenten kan avtala på obestämd tid och som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster, när som helst säga upp de tillämpliga uppsägningsreglerna och ett varsel som inte överstiger en månad.
2. Konsumenten kan avtala för en bestämd period och som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster, när som helst vid utgången av den tidsbestämda tiden säga upp de tillämpliga uppsägningsreglerna och ett varsel som inte överstiger en månad.
3. Konsumenten kan de avtal som nämns i föregående stycken:
 - avsluta hela tiden och inte vara begränsad till uppsägning vid en specifik tidpunkt eller under en specifik period;

- åtminstone avbryta på samma sätt som de ingicks av honom;
- alltid säga upp med samma uppsägningstid som företagaren bestämt för sig själv.

Förnyelse:

4. Ett avtal för en bestämd period, som sträcker sig till regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tjänster, får inte underförstått förlängas eller förnyas för en bestämd period.
5. Utan hinder av föregående stycke får ett avtal på bestämd tid, som sträcker sig till regelbunden leverans av dagliga nyheter och veckotidningar och tidskrifter, tyst förlängas för en bestämd tid av upp till tre månader om konsumenten kan säga upp detta förnyade avtal mot utgången av förlängningen med en uppsägningstid på upp till en månad.
6. Ett tidsbestämt avtal som har ingåtts om regelbunden leverans av varor eller tjänster får endast förlängas tyst på obestämd tid om konsumenten när som helst kan säga upp det med en uppsägningstid på upp till en månad. Uppsägningstiden är upp till tre månader om avtalet handlar om ordinarie, men mindre än en gång i månaden, leverans av dags-, nyhets- och veckotidningar och tidskrifter.
7. Ett avtal med begränsad varaktighet för regelbunden leverans, i form av introduktion, av dagstidningar, nyheter och veckotidningar och tidskrifter (provprenumeration eller introduktionsprenumeration) ska inte fortsättas tyst och ska upphöra automatiskt i slutet av provperioden eller introduktionen. period.

Varaktighet:

8. Om ett avtal varar mer än ett år, efter ett år från avtalet, kan konsumenten när som helst säga upp med en uppsägningstid på upp till en månad, om inte rimligheten och skäligheten motsätter sig uppsägningen före utgången av den avtalade löptiden.

Artikel 15 - Betalning

1. I den mån inte annat anges i avtalet eller tilläggsvillkoren ska de belopp som konsumenten ska betala betalas inom 14 dagar efter betänketidens början, eller i avsaknad av betänketid inom 14 dagar efter avtalets ingående . Vid avtal om tillhandahållande av en tjänst börjar denna period dagen efter att konsumenten har mottagit avtalets bekräftelse.
2. Vid försäljning av produkter till konsumenter får konsumenten aldrig i allmänna villkor åläggas att betala mer än 50 % i förskott. När förskottsbetalning föreskrivs, får konsumenten inte göra gällande några rättigheter avseende utförandet av den/de aktuella beställningen eller tjänsten/tjänsterna innan den föreskrivna förskottsbetalningen har skett.
3. Konsumenten är skyldig att omedelbart rapportera felaktigheter i betalningsuppgifter som tillhandahålls eller nämns till företagaren.
4. Om konsumenten inte i tid fullgör sin(a) betalningsskyldighet(er), är han, efter att ha underrättats av företagaren om den sena betalningen och företagaren har gett konsumenten en frist på 14 dagar på sig att fortfarande fullgöra sina betalningsförpliktelser, efter att underlåtenhet att betala inom denna 14-dagarsperiod har lagstadgad ränta på det förfallna beloppet och företagaren rätt att ta ut utomrättsliga inkassokostnader. Dessa inkassokostnader uppgår till maximalt: 15 % på utestående belopp upp till € 2500; 10 % på följande 2 500 € och 5 % på följande 5 000 €, med ett minimum av 40 €. Innehavaren kan avvika från de angivna beloppen och procentsatserna till förmån för konsumenten.

Artikel 16 - Klagomålsförfarande

1. Företagaren har ett tillräckligt publicerat reklamationsförfarande och hanterar klagomålet i enlighet med detta reklamationsförfarande.
2. Klagomål om genomförandet av avtalet ska lämnas till företagaren inom skälig tid efter att konsumenten funnit bristerna, fullständigt och tydligt beskrivna.
3. Klagomål som lämnas till företagaren ska besvaras inom en period av 14 dagar, räknat från dagen för mottagandet. Om ett klagomål kräver en överskådlig längre handläggningstid kommer företagaren att svara inom 14 dagar med ett mottagningsmeddelande och en indikation när konsumenten kan förvänta sig ett mer detaljerat svar.
4. Ett klagomål om en produkt, en tjänst eller näringsidkarens tjänst kan också lämnas in via ett reklamationsformulär på konsumentens sida på Thuiswinkel.org-webbplatsen www.thuiswinkel.org. Klagomålet skickas sedan både till den berörda näringsidkaren och till Thuiswinkel.org.
5. Konsumenten måste ge näringsidkaren minst 4 veckor på sig att lösa klagomålet i ömsesidigt samråd. Efter denna period uppstår en tvist som är föremål för tvistlösningsförfarandet.

Artikel 17 - Tvister

1. På avtal mellan företagaren och konsumenten som dessa allmänna villkor avser gäller endast nederländsk lag.
2. Tvister mellan en konsument och en näringsidkare angående ingående eller utövande av avtal relaterade till produkter och tjänster som ska tillhandahållas av denna näringsidkare kan hänskjutas till Thuiswinkel Disputes Committee, PO Box 90600, 2509 LP i Haag (www.sgc.nl), av antingen konsumenten eller näringsidkaren, med iakttagande av vad som anges nedan.
3. En tvist tas upp av tvistenämnden endast om konsumenten först inom skälig tid har framfört sitt klagomål till näringsidkaren.
4. Om klagomålet inte leder till en lösning, ska tvisten lämnas till tvistenämnden skriftligen eller i annan form som nämnden bestämmer, senast 12 månader efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till innehavaren. .
5. När konsumenten vill lämna in en tvist till tvistenämnden är företagaren bunden av detta val. Företrädesvis rapporterar konsumenten detta till företagaren först.
6. När företagaren vill lämna in en tvist till tvistenämnden, måste konsumenten inom fem veckor efter skriftlig begäran från företagaren yttra sig skriftligen vare sig han så önskar eller vill att tvisten ska handläggas av behörig domstol. Om företagaren inte hör konsumentens val inom fem veckor, har företagaren rätt att överlämna tvisten till behörig domstol.
7. Tvistekommittén uttalar sin dom på de villkor som anges i bestämmelserna för tvistekommittén (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Tvistemålsnämndens beslut fattas i form av ett bindande råd.
8. Tvistenämnden kommer inte att behandla en tvist eller kommer att avsluta sitt ingripande om näringsidkaren har beviljats ett betalningsinställelse, gått i konkurs eller faktiskt har avslutat sin verksamhet innan nämnden behandlat tvisten under sammanträdet och avkunnat slutgiltigt avgörande .
9. Om, förutom Thuiswinkels tvistekommitté, en annan erkänd tvistekommitté är auktoriserad eller ansluten till Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) eller Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), kommer Thuiswinkels tvistekommitté att auktoriseras i fall av tvister. avser i första hand sättet för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster. För alla andra tvister, de andra tvistekommittéerna som erkänns av SGC eller Kifid.

10. Europeiska kommissionen erbjuder en onlineplattform för tvistlösning för konsumenter, som finns på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Vi deltar frivilligt i ett tvistlösningsförfarande.

Artikel 18 - Branschgaranti

1. Thuiswinkel.org garanterar att dess medlemmar kommer att följa de bindande råd som utfärdats av Thuiswinkels tvistkommitté, såvida inte medlemmen beslutar att lämna in det bindande råd till en domstol för verifiering inom två månader efter att detta råd skickades. Denna garanti kommer att återupplivas om det bindande rådet vidhålls efter granskning av domstolen och den dom som visar att detta har vunnit laga kraft. Upp till ett maximalt belopp på € 10.000,- per bindande rådgivning, kommer detta belopp att betalas till konsumenten av Thuiswinkel.org. För belopp större än € 10.000,- per bindande rådgivning, betalas € 10.000,-. När beloppet överstiger detta belopp har Thuiswinkel.org en ansträngningsskyldighet för att säkerställa att medlemmen följer de bindande råden.
2. Tillämpning av denna garanti kräver att konsumenten gör ett skriftligt anspråk till Thuiswinkel.org och att han överför sitt anspråk på handlaren till Thuiswinkel.org. Om fordran på näringsidkaren överstiger €10.000,- kommer konsumenten att erbjudas att överföra sin fordran, i den mån den överstiger €10.000,-, till Thuiswinkel.org, varefter denna organisation kommer att kräva betalning i domstol den dess eget namn och kostnader.

Artikel 19 - Ytterligare eller andra bestämmelser

Ytterligare bestämmelser eller bestämmelser som avviker från dessa allmänna villkor får inte vara till konsumentens nackdel och ska antecknas skriftligen eller på ett sådant sätt att konsumenten kan lagra dem på ett tillgängligt sätt på en hållbar databärare.

Artikel 20 - Ändringar av de allmänna villkoren för Hem-Shopping

1. Thuiswinkel.org kommer endast att ändra dessa allmänna villkor efter samråd med den holländska konsumentorganisationen.
2. Ändringar av dessa villkor träder i kraft först efter att de har publicerats på lämpligt sätt, under förutsättning att, vid tillämpliga ändringar under erbjudandetiden, kommer den bestämmelse som är mest förmånlig för konsumenten att ha företräde.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbox 7001, 6710 CB Ede

Bilaga I: Mall för ångerblankett

Mall för ångerblankett

(fyll i och returnera detta formulär endast om du vill frånträda avtalet)

- Till: FixPart B.V.
Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen, Nederländerna
kundservice@fixpart.se
- Jag/vi* informerar dig härmed om att jag/vi* frånträder mitt avtal ang försäljning av följande produkter: [produktbeteckning]*
tillhandahållande av följande digitala innehåll: [beteckning för digitalt innehåll]*
tillhandahållande av följande tjänst: [tjänstbeteckning]*,
återkallar/återkallar*

- Beställd den*/mottagen den* [datum för beställning av tjänster eller datum för mottagande av produkter].
- [Namn på konsument(er)]
- [Adress till konsument(er)]
- [Konsument(ers) underskrift] (endast om detta formulär skickas på papper)

* Ta bort det som inte är tillämpligt eller fyll i om det är tillämpligt.