

De onderstaande *trainingsvoorwaarden* vormen samen met het (digitale) *inschrijfformulier* de trainingsovereenkomst van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij. Door (online) aanvinken, verzending en/of ondertekening van het inschrijfformulier aan de Nationale Academie voor Media & Maatschappij, verklaren de contractant (degene die de betalingsverplichting op zich neemt) en de deelnemer (degene die het trainingsprogramma daadwerkelijk volgt) de bijgevoegde trainingsvoorwaarden te kennen en te accepteren. Deze voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen de deelnemer, de contractant en de Nationale Academie voor Media & Maatschappij, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Inschrijffvoorwaarden**

Door toezending van het inschrijfformulier verplicht de contractant zich tot betalen van het integrale trainingsbedrag. De Nationale Academie voor Media & Maatschappij stuurt u een 'voorlopige bevestiging' online of per email voor deelname (de bevestiging van uw inschrijving) en een factuur. Na toezending van de bevestiging behoudt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij zich het recht voor, u alsnog voor deelname uit te sluiten indien u niet aan eventueel nog te stellen trainingseisen voldoet of de betaling op de factuur uitblijft. De Nationale Academie voor Media & Maatschappij heeft tevens te allen tijde het recht om bij onvoldoende aanmelding een training te annuleren. In dit laatste geval ontvangen ingeschreven deelnemers hiervan zo spoedig mogelijk (via het emailadres dat bij de inschrijving is gebruikt) schriftelijk online bericht, waarna hun verplichtingen vervallen. Aan hen worden uiteraard geen kosten in rekening gebracht.

Bij overschrijding van het maximaal toelaatbare aantal inschrijvingen voor een training, hanteert de Nationale Academie voor Media & Maatschappij in eerste instantie de ontvangstdatum van het inschrijfformulier als selectie criterium. In tweede instantie zullen wij het naleven van de betalingstermijn als selectie criterium hanteren. Via de online inschrijfprocedure is het tegenwoordig voor de Academie mogelijk de inschrijvingen te blokkeren wanneer een opleiding vol zit.

In beginsel verplicht de Nationale Academie voor Media & Maatschappij zich, bij acceptatie van uw inschrijving, een training volgens het trainingsprogramma ten uitvoer te brengen. De Nationale Academie voor Media & Maatschappij behoudt zich het recht voor het trainingsprogramma of traininglocaties tussentijds te wijzigen indien veranderingen in de mediabranche dit noodzakelijk maken of als de kwaliteitseisen die Nationale Academie voor Media & Maatschappij aan haar trainingprogramma of -locaties stelt dit vereisen. Nieuwe traininglocaties zullen nooit verder dan 75 km van de oorspronkelijke locatie verwijderd liggen.

### **Prijzen**

De op de website van Nationale Academie voor Media & Maatschappij vermelde prijzen zijn exclusief BTW en worden ook niet met BTW belast, omdat het gaat om een training waarvoor een 0%-tarief geldt: Opleiding/training beroepspersoneel en omdat de Academie (een project van Stichting Reklame Rakers) een CRKBO geregistreerde instantie is .

### **Betalingsvoorwaarden**

De Nationale Academie voor Media & Maatschappij hanteert een integrale prijs waarin de kosten voor de training en eventuele materiaalkosten zijn opgenomen. De Nationale Academie voor Media & Maatschappij hanteert een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum of - indien de (online)

inschrijving binnen 14 dagen voor de start van de training geschiedt - een betaling per omgaande. De facturen dienen binnen de betalingstermijn of voor de vervaldatum van de overeengekomen betalingsregeling te worden voldaan. De financiële verplichting van de contractant ten opzichte van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij vervalt niet als de deelnemer aan de training de bijeenkomst niet bezoekt.

Van wanbetaling is sprake als de trainingskosten niet vóór of op de vervaldatum worden betaald. In geval van wanbetaling komen alle kosten ontstaan door wanbetaling alsmede de verschuldigde wettelijke rente vanaf de vervaldatum voor rekening van de contractant. De Nationale Academie voor Media & Maatschappij behoudt zich het recht voor om bij uitblijven van de betaling de deelnemer uit te sluiten van de training. Indien de levering conform de trainingsovereenkomst is aangevangen door middel van het bijwonen door de deelnemer van de bijeenkomst, dan behoudt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij zich het recht voor de deelnemer de toegang tot de bijeenkomst te weigeren bij het uitblijven van betaling tot het moment dat de betaling is ontvangen. Materiaal en verdere informatie/communicatie over het bewuste thema van de training worden pas uitgewisseld als de betaling voor de training is voldaan.

### Annuleringsvoorwaarden

De Nationale Academie voor Media en Maatschappij hanteert een vrijblijvende bedenktijd van 14 dagen, die ingaat op de dag van aanmelding van de training. Enkel en alleen binnen deze 14 dagen kan men kosteloos de aanmelding voor de training annuleren. Ná deze 14 dagen gaat de volgende annuleringsvoorwaarde in: alleen schriftelijke annuleringen, aangetekend verstuurd en gericht aan het bestuur van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij, neemt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij in behandeling. Als annuleringsdatum hanteert de Nationale Academie voor Media & Maatschappij de ontvangstdatum van uw aanmelding via de website [www.mediaenmaatschappij.nl](http://www.mediaenmaatschappij.nl), via mail of telefoon (welke via email door de Nationale Academie voor Media & Maatschappij binnen 48 uur wordt bevestigd).

Annulering bij meer dan 2 maanden (60 dagen) voor aanvang van de training: Indien annulering meer dan 2 maanden voor de geplande aanvangsdatum van de training plaatsvindt, brengt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij u 0% van het totale bedrag in rekening. Annulering tot 2 maanden (60 dagen) voor aanvang van de training: Bij annulering tot 2 maanden voor de training brengt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij 35% van het totale bedrag in rekening.

Annulering binnen 1 maand (30 dagen) voor aanvang van de training: Bij annulering binnen 1 maand voor aanvang van de training brengt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij 65% van het totale bedrag in rekening. Annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de training: Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de training brengt de Nationale Academie voor Media & Maatschappij 95% van het totale bedrag in rekening.

Na de start van de training maakt u geen aanspraak meer op restitutie van enig deel van het verschuldigde trainingsbedrag. Bij annulering voor aanvang van de training is het mogelijk dat u uw plaats laat innemen door een andere deelnemer/collega. Hieraan zijn € 100,- administratiekosten verbonden. Deze wisseling van deelnemer dient tijdig en correct aan de Nationale Academie voor Media en Maatschappij door te worden gegeven: dit geschiedt minstens 3 dagen voor de aanvang van de training, via e-mail aan [academie@mediaenmaatschappij.nl](mailto:academie@mediaenmaatschappij.nl) o.v.v. de datum en thema van de training, en de namen van de betreffende (oud en nieuwe) deelnemer. De Nationale Academie voor Media en Maatschappij zal de melding per e-mail bevestigen, minstens 1 dag voordat de training plaatsvindt. Wanneer u volgens deze voorwaarden recht heeft op restitutie, wordt dit binnen 14 dagen na schriftelijke annulering aan u overgemaakt.

### Overlijden of ziekte

In geval van overlijden of langdurige ziekte van de deelnemer aan de training eindigt de overeenkomst op de dag van overlijden of het aanvangen van de ziekte, waarbij slechts de prijs verschuldigd is de trainingsbijeenkomst. In geval van ziekte dient een doktersverklaring overlegd te worden. De wederzijdse rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst, eindigen zodra de overeenkomst is ontbonden. Reeds tevoren betaalde trainingskosten worden terugbetaald voor zover deze betrekking hebben op de periode na het beëindigen van de overeenkomst.

### Auteursrecht en eigendomsrecht

De trainingskosten omvatten ook het studie/trainingsmateriaal van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij. Van dit materiaal blijven de rechten aan de oorspronkelijke auteurs, wier rechten de Nationale Academie voor Media & Maatschappij handhaaft. Het copyright en eigendomsrecht behoren toe aan de Nationale Opleiding voor Media en Maatschappij. Niets uit het studie/trainingsmateriaal van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een gegevensbestand of worden geopenbaard in enigerlei vorm zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij. Het is u niet toegestaan het studie/trainingsmateriaal van de Nationale Academie voor Media & Maatschappij aan derden ter beschikking te stellen.

### Privacy en communicatie

De gegevens van de deelnemers aan trainingen worden door de Nationale Academie voor Media en Maatschappij vertrouwelijk behandeld en worden slechts voor eigen communicatie gebruikt. Daarnaast wordt alle informatie die door deelnemers wordt verstrekt vooraf, tijdens of na deelname aan de opleidingen of trainingen vertrouwelijk behandeld door de Academie, haar medewerkers en docenten.



De Nationale Academie voor Media en Maatschappij hanteert de voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Hieronder vindt u deze voorwaarden. Of klik hier voor de Thuiswinkel Waarborg: <http://www.thuiswinkel.org/cms/showpage.aspx>

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

*Bedenktijd*: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

*Consument*: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

*Dag*: kalenderdag;

*Duur transactie*: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

*Duurzame gegevensdrager*: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

*Herroepingsrecht*: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

*Ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

*Overeenkomst op afstand*: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

*Techniek voor communicatie op afstand*: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Stichting Reklame Rakkers, handelend onder de naam: Nationale Academie voor Media en Maatschappij

Vestigings- & bezoekadres: Wildenborch 31, 1082 KB Amsterdam

Telefoonnummer: 072 – 888 7 222 of 06 34 48 35 37 (Jeroen van der Haas)

Bereikbaarheid: Vanaf maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 17.00 uur

E-mailadres: [academie@mediaenmaatschappij.nl](mailto:academie@mediaenmaatschappij.nl)

KvK-nummer: KvK Amsterdam 34208449 (Stichting Reklame Rakkers)

BTW identificatienummer: NL8133.19.079.B01

Stichting Reklame Rakkers is ingeschreven in het kwaliteitsregister voor het Kort Beroepsonderwijs, zie [www.crkbo.nl](http://www.crkbo.nl). Daarnaast is de Stichting lid van [www.mediawijzer.net](http://www.mediawijzer.net), de netwerkorganisatie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

### Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

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.

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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### Artikel 4 - Het aanbod

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

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. Dit betreft in het bijzonder:

de prijs inclusief belastingen;

de eventuele kosten van aflevering;

de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;

de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;

of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en

de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### Artikel 5 - De overeenkomst

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.

Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

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

#### Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

##### *Bij levering van diensten:*

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

#### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indiende ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- d. die snel kunnen bederven of verouderen;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor losse kranten en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

### Artikel 9 - De prijs

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.

In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

### Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.



## Artikel 11 - Levering en uitvoering

De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand 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.

In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 12 - Duurtransacties

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

## Artikel 13 - Betaling

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### Artikel 14 - Klachtenregeling

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### Artikel 15 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

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

#### Artikel 16 - Branchegarantie

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

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

#### Artikel 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.

#### Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Adres Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE.