

Lievelingetjes v.o.f. is lid van Vereniging Gebra en hanteert de algemene voorwaarden verbonden aan deze organisatie. Deze algemene voorwaarden van Vereniging Gebra zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulering (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking op 1 september 2009. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene voorwaarden vermeld wordt.

Hoofdstuk 1 Winkelverkopen aan consumenten

- ARTIKEL 1 - Definities
- ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid en bekendmaking
- ARTIKEL 3 - Aanbod en aanvaarding
- ARTIKEL 4 - Schriftelijke offerte
- ARTIKEL 5 - Prijs en prijswijzigingen
- ARTIKEL 6 - Aanbetaling
- ARTIKEL 7 - Betaling contant en op rekening
- ARTIKEL 8 - Niet-tijdige betaling
- ARTIKEL 9 - Eigendomsvoorbehoud en reparatie
- ARTIKEL 10 - Levertijd
- ARTIKEL 11 - Aansprakelijkheid
- ARTIKEL 12 - Annuleren
- ARTIKEL 13 - Ruilen en/of retourneren van een artikel
- ARTIKEL 14 - Garantie
- ARTIKEL 15 - Klachten
- ARTIKEL 16 - Geschillen
- ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie
- ARTIKEL 18 - Wijzigingen

Hoofdstuk 2 Aanvullende voorwaarden bij verkoop op afstand (internet) aan consumenten

- ARTIKEL 19 - Verstrekken algemene voorwaarden 8
- ARTIKEL 20 - Informatieverstrekking 8
- ARTIKEL 21 - Risico beschadiging/vermissing 8
- ARTIKEL 22 - Levertijd 9
- ARTIKEL 23 - Bedenktijd en ontbinding 9

Hoofdstuk 3 Voorwaarden van toepassing op zakelijke klanten

- ARTIKEL 24 - Zakelijke klant 9
- ARTIKEL 25 - Toepasselijke voorwaarden 9
- ARTIKEL 26 - Prijzen 10
- ARTIKEL 27 - Uitgezonderde artikelen 10
- ARTIKEL 28 - Aanbetaling 10
- ARTIKEL 29 - Aansprakelijkheid 10
- ARTIKEL 30 - Annuleren niet toegestaan 10

Hoofdstuk 1 Winkelverkopen aan consumenten

ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Gemengde Branche: de detailhandel in huishoudelijke artikelen en kleine huishoudelijke apparaten, glas, porselein en aardewerk, alsmede luxe-, cadeau- en trendartikelen van food en non food, woonaccessoires, artikelen voor het zetten van koffie en thee al dan niet in combinatie

met verkoop van thee en koffiebonen, souvenirs, kaarsen, (wens)kaarten, posters en lijsten, kunstvoorwerpen voor zover het niet de verkoop van unieke exemplaren betreft en tuinmeubelen.

Vereniging Gebra: de landelijke brancheorganisatie voor ondernemers in de gemengde branche en speelgoedbranche, statutair gevestigd te Zoetermeer.

Ondernemer: de verkoper die lid is van Vereniging Gebra.

Consument: de afnemer die niet handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Schriftelijk: onder schriftelijk wordt mede verstaan elektronisch

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid en bekendmaking

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle koopovereenkomsten die tussen ondernemer en consument worden gesloten.
2. Voordat de koopovereenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Aan deze voorwaarde kan bijvoorbeeld voldaan worden door kopieën van de tekst in een houder bij de kassa te plaatsen.

ARTIKEL 3 - Aanbod en aanvaarding

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het artikel, de koopprijs, de levertijd en eventuele bezorgkosten en andere bijkomende kosten. De omschrijving van het artikel is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
2. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.

ARTIKEL 4 - Schriftelijke offerte

1. Op verzoek van de consument kan de ondernemer een schriftelijke offerte uitbrengen.
2. Koopprijzen in schriftelijke offertes ten behoeve van consumenten zijn altijd inclusief btw.
3. Een schriftelijke offerte heeft een geldigheidsduur van 31 dagen te rekenen vanaf de datum waarop de offerte is gedagtekend.
4. Een wijziging in een uitgebrachte schriftelijke offerte is slechts geldig indien beide partijen zich daarmee, bij voorkeur, schriftelijk akkoord hebben verklaard.
5. Indien bij het sluiten van de koop bekend is dat levering in gedeelten plaatsvindt, wordt dit in de schriftelijke offerte vermeld. Partijen kunnen ook na het sluiten van de koop levering in gedeelten overeenkomen, bij voorkeur schriftelijk.

ARTIKEL 5 - Prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs wordt verhoogd, tenzij bij de overeenkomst is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.
3. Het eerste en het tweede lid zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien zoals die terzake van BTW.

ARTIKEL 6 - Aanbetaling

1. De ondernemer is gerechtigd bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling van maximaal 25% van de koopsom te verlangen met een maximum van € 500,00.
2. Als de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd onder verrekening van de aanbetaling omdat de ondernemer surseance van betaling is verleend of in staat van faillissement is, dan zal

Vereniging Gebra na overleg met de consument één of meer ondernemers aanwijzen die de overeenkomst alsnog zullen uitvoeren onder verrekening van de aanbetaling. De consument dient te bewijzen dat de aanbetaling al heeft plaatsgevonden evenals het bedrag van de aanbetaling. De aanbetaling wordt slechts verrekend tot het maximum van € 500,00.

ARTIKEL 7 - Betaling contant en op rekening

1. Betaling geschiedt contant. Contante betaling omvat onder meer pinnen en betaling met creditcard.
2. De ondernemer is niet verplicht te leveren zolang de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
3. Indien partijen levering in gedeelten zijn overeengekomen, is de ondernemer gerechtigd voor iedere deellevering betaling op het moment van levering te verlangen, contant dan wel door middel van een deelfactuur.
4. Indien een factuur wordt toegezonden, is de betalingstermijn maximaal veertien dagen, gerekend vanaf de factuurdatum. Afwijkende betalingsafspraken gelden uitsluitend indien deze, bij voorkeur schriftelijk, zijn overeengekomen.

ARTIKEL 8 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim indien de betalingstermijn van veertien dagen is verstreken en hij nog niet aan zijn betalingsplicht heeft voldaan. De ondernemer zendt een betalingsherinnering of aanmaning aan de consument met een aanvullende betalingstermijn van ten minste veertien dagen.
2. Als na het verstrijken van de termijn van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, kan tot incassomaatregelen worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de consument. De ondernemer is tevens gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum.

ARTIKEL 9 - Eigendomsvoorbehoud en reparatie

1. Zolang de consument het totaal verschuldigde bedrag terzake van de overeenkomst niet of slechts gedeeltelijk heeft voldaan, blijven de geleverde zaken eigendom van de ondernemer. Blijft volledige betaling uit, dan kan een ondernemer het geleverde artikel terugvorderen.
2. Indien de ondernemer kosten bij de consument in rekening mag brengen voor een reparatie, mag de ondernemer het artikel onder zich houden totdat de reparatiekosten door de consument zijn voldaan.

ARTIKEL 10 - Levertijd

1. Onder levertijd wordt verstaan de termijn waarbinnen volgens de overeenkomst de prestatie moet worden verricht. De levertijd is vast, tenzij een vermoedelijke levertijd is overeengekomen.
2. Bij overschrijding van de vermoedelijke leveringstijd krijgt de ondernemer alsnog een bepaalde termijn om te leveren. Deze nieuwe levertijd bedraagt maximaal de helft van de vermoedelijke levertijd, tenzij partijen (bij voorkeur schriftelijk) anders overeenkomen.
3. Indien de vaste levertijd dan wel de vermoedelijke levertijd (met inachtneming van de verlenging als bedoeld in lid 2) is overschreden, kan de consument de overeenkomst zonder voorafgaande aankondiging of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding verlangen van de ondernemer.
4. De levertijd is maximaal zes maanden vanaf de datum dat de consument heeft besteld of gekocht, tenzij bij aankoop of bestelling is meegedeeld door de ondernemer dat een langere levertijd geldt.

ARTIKEL 11 - Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van het artikel, indien deze aansprakelijkheid uit de wet voortvloeit.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

ARTIKEL 12 - Annuleren

1. De ondernemer is gerechtigd, indien de consument de overeenkomst annuleert, een schadevergoeding van vijftientwintig procent van de aankoopssom in rekening te brengen.
2. Het percentage in lid 1 ligt vast, tenzij de ondernemer kan aantonen dat de schade hoger is of de consument kan aantonen dat de schade lager is.

ARTIKEL 13 - Ruilen en/of retourneren van een artikel

1. Ruilen en retourneren is alleen mogelijk als dit vooraf is overeengekomen.
2. De ondernemer kan een uiterste termijn stellen binnen welke de consument na de leveringsdatum kan ruilen of retourneren.
3. Wanneer de ondernemer voor het geruilde of geretourneerde artikel een tegoedbon verstrekt, verliest deze tegoedbon haar geldigheid na één jaar vanaf de datum van afgifte van de bon, op voorwaarde dat de afgiftedatum op de tegoedbon is vermeld.

ARTIKEL 14 - Garantie

1. Het geleverde artikel moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten. Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik, voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien.
2. De ondernemer garandeert gedurende een termijn van zes maanden de afwezigheid van gebreken.
3. Voldoet het geleverde artikel niet aan de verwachtingen dan heeft de consument indien hij dit tijdig heeft gemeld aan de ondernemer recht op:
 - aflevering van het ontbrekende,
 - reparatie, mits de ondernemer daaraan redelijkerwijs kan voldoen,
 - vervanging, tenzij de afwijking te gering is om dit te rechtvaardigen of het artikel teniet of achteruit is gegaan doordat de consument niet zorgvuldig voor het behoud van het artikel heeft gezorgd.

De consument heeft pas recht op ontbinding van de koop of vermindering van de prijs in evenredigheid met de mate van afwijking als: - herstel en vervanging onmogelijk zijn of niet van de ondernemer geleverd kunnen worden,

 - de ondernemer niet overgaat tot herstel of vervanging.
4. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering aan artikelen zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.

ARTIKEL 15 - Klachten

1. Klachten over gebreken aan gekochte artikelen en/of betreffende de uitvoering van de overeenkomst, dienen tijdig na constatering daarvan bij de ondernemer te worden ingediend, waarbij binnen twee maanden in ieder geval tijdig is. Bij voorkeur wordt de klacht schriftelijk ingediend. Niet tijdig klagen leidt tot verlies van rechten. De consument kan gevraagd worden te bewijzen dat het artikel bij de ondernemer is gekocht, bijvoorbeeld door overlegging van een kassabon.
2. De ondernemer geeft binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie. Als de ondernemer niet binnen deze termijn kan reageren, stuurt hij de consument een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een inhoudelijke reactie kan

verwachten.

3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat aan de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk voorgelegd kan worden.

ARTIKEL 16 - Geschillen

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst aan de ondernemer heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd, dient het daarover ontstane geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. De Geschillencommissie verklaart het geschil na het verstrijken van de drie maanden termijn niet ontvankelijk, tenzij er bijzondere redenen zijn.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie

Vereniging Gebra zal tegenover de consument de verplichtingen van een lid, die hem in het kader van een bindend advies is opgelegd door de Geschillencommissie Glas Porselein en Aardewerk, overnemen indien het lid deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. Als het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter is voorgelegd, wordt het beroep op de nakomingsgarantie geschorst totdat het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan.

Voor toepassing van de nakomingsgarantie moet de consument een schriftelijk verzoek indienen bij Vereniging Gebra. De consument die van de nakomingsgarantie gebruik wil maken dient zijn vordering, die voortvloeit uit het bindend advies, te cederen aan Vereniging Gebra.

ARTIKEL 18 - Wijzigingen

De brancheorganisatie zal hoofdstuk 1 en 2 van de algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Hoofdstuk 2 Aanvullende voorwaarden bij verkoop op afstand (internet) aan Consumenten

ARTIKEL 19 - Verstrekken algemene voorwaarden

De ondernemer dient bij verkoop op afstand de tekst van deze algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument elektronisch op een zodanige wijze ter beschikking te stellen dat de consument deze kan opslaan en later kan nalezen.

ARTIKEL 20 - Informatieverstrekking

1. Voordat de koopovereenkomst via internet wordt aangegaan moet de ondernemer op

duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument de volgende informatie verstrekken:

- a. de identiteit en het geografisch adres van de ondernemer;
 - b. de belangrijkste kenmerken van de zaken;
 - c. de prijs, inclusief BTW, van de zaken;
 - d. de eventuele kosten van aflevering;
 - e. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
 - f. het van toepassing zijn van de bedenktijd van 14 kalenderdagen;
 - g. de termijn voor aanvaarding van het aanbod.
2. De ondernemer verstrekt tijdig maar uiterlijk bij de aflevering aan de consument schriftelijk de vereisten voor de gebruikmaking van het recht tot ontbinding als bedoeld in artikel 23 lid 2, waarbij in ieder geval wordt vermeld:
- a. het aanvangstijdstip en de duur van de bedenktijd;
 - b. dat bij ontbinding tijdens de bedenktijd maximaal de kosten van retourzending voor rekening van de koper komen;
 - c. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
 - d. de gegevens omtrent eventuele garantie en after sales service;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de koop een duur heeft van meer dan een jaar dan wel een onbepaalde duur.

ARTIKEL 21 - Risico beschadiging/vermissing

De ondernemer draagt het risico van beschadiging en/of vermissing van artikelen tot het moment van bezorging bij de consument, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 22 - Levertijd

1. In afwijking van artikel 10 heeft de ondernemer een maximale levertermijn van 30 dagen, te rekenen van de dag die volgt op de dag waarop de consument zijn bestelling heeft gedaan. Wordt deze termijn overschreden dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden, tenzij de vertraging de ondernemer niet kan worden toegerekend. De consument en de ondernemer kunnen een andere termijn overeenkomen.
2. Wanneer de gekochte zaken niet beschikbaar zijn, moet de ondernemer de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en het eventueel (aan)betaalde uiterlijk binnen 30 dagen terugbetalen.

ARTIKEL 23 - Bedenktijd en ontbinding

1. De consument heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen. Wanneer de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht of gegevens niet in de juiste vorm heeft verstrekt, bedraagt de termijn van de bedenktijd maximaal drie maanden en 14 kalenderdagen. Wanneer de verkoper in die drie maanden alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht, de termijn van zeven werkdagen te lopen.
2. Gedurende de bedenktijd heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden. De bedenktijd gaat in de dag na ontvangst van de zaken door of namens de consument.
3. De retourzending is voor risico van de consument, tenzij de ondernemer het artikel ophaalt of laat ophalen. De ondernemer mag bij de ontbinding van de overeenkomst geen andere kosten in rekening brengen dan maximaal de kosten van de retourzending.
4. De ondernemer is gehouden hetgeen de consument betaald heeft aan hem terug te betalen. De teruggave vindt zo spoedig mogelijk plaats en in ieder geval binnen dertig dagen na het beroep op ontbinding.
5. Wanneer de consument en de ondernemer zijn overeengekomen dat een artikel van gelijke kwaliteit en prijs geleverd mag worden, zijn de kosten van retourzending voor rekening van de

ondernemer, als de consument de zaken binnen de bedenktijd terugzendt. De ondernemer dient de consument hiervan op duidelijke en begrijpelijke wijze op de hoogte te stellen.

Hoofdstuk 3 Voorwaarden van toepassing op zakelijke klanten

ARTIKEL 24 - Zakelijke klant

Met zakelijke klant wordt bedoeld de afnemer die handelt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf, inclusief de afnemer die handelt in opdracht van een bedrijf of beroepsbeoefenaar.

ARTIKEL 25 - Toepasselijke voorwaarden

Alle voorwaarden uit hoofdstuk 1 die van toepassing zijn op consumenten gelden tevens voor zakelijke klanten, tenzij daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken.

ARTIKEL 26 - Prijzen

Prijzen in offertes ten behoeve van zakelijke klanten zijn altijd exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

ARTIKEL 27 - Uitgezonderde artikelen

De artikelen 5 lid 2, 6 lid 2, 10 lid 3, 14 lid 2, 16, 17 en 18, alsmede hoofdstuk 2 zijn niet van toepassing op overeenkomsten met zakelijke klanten.

ARTIKEL 28 - Aanbetaling

Van een zakelijke klant kan een aanbetaling van ieder gewenst percentage worden verlangd.

ARTIKEL 29 - Aansprakelijkheid

De zakelijke klant kan de ondernemer nimmer aansprakelijk stellen voor enige directe of indirecte schade met inbegrip van schade aan derden, winst- en omzetsderving, schade van medewerkers van de zakelijke afnemer en/of immateriële schade.

ARTIKEL 30 - Annuleren niet toegestaan

Zakelijke klanten kunnen een overeenkomst niet annuleren.