

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 – De prijs
- Artikel 10 – Conformiteit en garantie
- Artikel 11 – Levering, uitvoering en eigendomsvoorbehoud
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Geschillenregeling
- Artikel 14 - Veranderingen en aanvullingen
- Artikel 15 – Salvatorische clausule
- Artikel 16 – Online Geschillenbeslechting

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. 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;
4. 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;
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Dag: kalenderdag;
8. Duurtransactie: 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;

9. 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.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

PROTENNO GmbH, Stationsplein 8-K, 6221 BT Maastricht, Nederland:

Postadres:

Stationsplein 8-K
6221 BT Maastricht (Nederland)

Bezoek- en Retourenadres:

PROTENNO GmbH
Niederweltersche Str. 1
35094 Lahntal (Duitsland)
Telefoonnummer: 043 7 999 010(maandag t/m vrijdag van 09:00 - 17:00 uur)
E-mailadres: info@protenno.nl
Ingeschreven bij de kamer van koophandel: kvk nummer 59095571
BTW-nr.: NL853315474B01

Managing Director: Boris Pichler, Sascha Viereck

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. 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.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal 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.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing voor klanten woonachtig in België en Nederland en gelden niet voor het gehele Koninkrijk der Nederlanden. Inwoners van Aruba,

Bonaire, Curaçao, Saba, Sint Maarten en Sint Eustatius zijn derhalve uitgesloten van deze voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

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

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. 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 basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- 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

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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;

6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1a. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst onder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag wanneer u of een door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger het product / de producten in ontvangst heeft genomen. Om van uw herroepingsrecht gebruik te maken, is het noodzakelijk uw herroeping binnen deze 14 dagen te versturen (schriftelijk via e-mail, fax of brief).

1b. Bij dienstverleningen (Premium service, montageservice) heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag wanneer de overeenkomst is afgesloten. Om van uw herroepingsrecht gebruik te maken, is het noodzakelijk uw herroeping binnen deze 14 dagen te versturen (schriftelijk via e-mail, fax of brief). U kunt ook het herroepingsformulier (Art. 6.4) gebruiken.

2. Tijdens de bedenktijd 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.

3. Om van uw herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, kunt uw bestelling met een duidelijke verklaring van uw herroeping (brief, fax, e-mail) retourneren naar ons Europees centraal magazijn in Duitsland (U kunt ook graag contact met ons opnemen. Wij kunnen u ook een voordelige manier van retourneren of ophaling bij u thuis organiseren.):

PROTENNO GmbH

Afdeling rehashop.nl
Niederweltersche Str. 1
D – 35094 Lahntal
Duitsland

4. Herroepingsformulier

Aan

PROTENNO GmbH / Stationsplein 8k / NL - 6221 BT Maastricht

Bij deze herroep ik / wij (*) _____ de door mij/ons (*) afgesloten overeenkomst over de aankoop van de volgende producten(*) of voor de verrichting van de volgende dienstverlening(en) (*) _____

Besteld op (*) _____ / ontvangen op (*) _____

Naam: _____ Voornaam: _____

Straat: _____ Huisnr.: _____

Postcode: _____ Plaats: _____

Handtekening van de klant(en) (alleen bij schriftelijke mededeling) : _____ Datum: _____

(*) Gelieve de niet doeltreffende door te strepen,

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. De consument dient de producten goed verpakt te retourneren in de - indien redelijkerwijs mogelijk - oorspronkelijke verpakking met gebruikmaking van de retoursticker die met uw bestelling meegestuurd wordt. De kosten van terugzending komen voor rekening van de consument. Alleen als de ondernemer het verkeerde product heeft verstuurd of het product reeds beschadigd bij u aankomt, komen de kosten van retourneren voor rekening van de ondernemer. U kunt ook graag contact met ons opnemen. Wij kunnen u ook een voordelige manier van retourneren of ophaling bij u thuis organiseren.

2. Indien de consument van het herroepingsrecht gebruik maakt en een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de mededeling over uw herroepingsrecht, terugbetalen. Voor de terugbetaling zullen wij - indien mogelijk en/of niet anders met u afgesproken - de zelfde betaalmethode gebruiken, waarmee de klant betaald heeft. Hiervoor worden u geen extra kosten berekend. De ondernemer heeft het recht de betaling te weigeren tot het product / de producten geretourneerd zijn of totdat de consument aan de ondernemer een bewijs van de retour zending heeft aangetoond.

3. U bent slechts verantwoordelijk voor de mindering van waarde van het product / de producten, als de mindering van waarde op een niet noodzakelijke omgang met het product, zoals in Art. 6.2

beschreven, toe te schrijven is. Deze mindering van waarde kan de consument in rekening gebracht worden.

4. Mochten dienstverleningen reeds binnen uw herroepingsrecht verleend zijn, zo kunnen de kosten hiervoor de consument in rekening gebracht worden. Mocht de dienstverlening slechts gedeeltelijk uitgevoerd zijn, zo zijn de kosten gedeeltelijk in rekening te brengen.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht geldt alleen voor particulieren. Zakelijke klanten zijn van het herroepingsrecht uitgesloten. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de particuliere consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2.

2. 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. die uit hygiënische redenen niet meer te verkopen zijn of waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- h. die onafscheidelijk met andere goederen vermengd zijn.
- i. geluid- of videoopnames of computersoftware in een verzegelde verpakking, waarvan het zegel is verbroken.

Artikel 9 - De prijs

Alle aangegeven prijzen gelden - indien niet anders aangegeven - voor één stuk incl. BTW.

Verzendkosten worden bij de producten aangegeven. Afhankelijk van de bestelwaarde kunnen verzendkosten in aanmerking komen.

Bij de levering van producten is artikel 12 (eigendomsvoorbehoud) van toepassing. Bij de betaling van producten is artikel 13 (betaling) van toepassing.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. 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.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Artikel 11 – Levering, uitvoering en eigendomsvoorbehoud

1. 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. 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.
4. 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.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn of als de levering met niet in verhouding staande kosten verbonden is, is de ondernemer niet verplicht een besteld product te leveren. De ondernemer verplicht zich de consument zo snel mogelijk over de onmogelijkheid van levering te informeren en u eventueel reeds betaalde geldbedragen zo snel mogelijk te retourneren. De ondernemer levert onder voorbehoud, dat de ondernemer zelf juist en op tijd beleverd wordt.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Eigendomsvoorbehoud: Alle producten blijven zolang in het eigendom van de ondernemer, totdat het totaalbedrag van het factuur betaald is. Zodra het totaalbedrag betaald is, is het product eigendom van de consument. (eigendomsvoorbehoud)

Artikel 12 - Betaling

1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van

een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.

2. 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.

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

4. 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 13 - Geschillenregeling

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

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 30 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. De plaats van uitvoering betreffende de rechtsbetrekkingen tussen de consument en de ondernemer is Marburg (Duitsland). Op deze algemene voorwaarden is Duits recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze algemene voorwaarden en/of het gebruik van deze website worden uitsluitend volgens het Duitse geldende recht beslecht. Het rechtsgebied is Marburg / Duitsland.

Artikel 14 – Veranderingen en aanvullingen

Veranderingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn afgesproken. Dit geldt ook voor de verandering van de eis dat veranderingen en aanvullingen schriftelijk moeten worden afgesproken.

Artikel 15 – Salvatorische clausule

Als een bepaling van deze algemene voorwaarden niet geldt of niet van toepassing is, tast dit de rest van de bepalingen niet aan. De niet geldende of niet van toepassing zijnde bepaling geldt alsof hij door een andere bepaling, die qua wettelijk toegestane economische betekenis en doel het meeste op de niet van toepassing zijnde bepaling lijkt, vervangen is.

Artikel 16 – Online Geschillenbeslechting

"Informatie over Online Geschillenbeslechting: De Europese Commissie zal in het eerste kwartaal van 2016 een internetplatform voor online beslechting van geschillen (zogenaamde "besturingssysteemplatform"). De OS-platform is bedoeld als een startpunt voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen betreffende contractuele verplichtingen uit voortvloeiende online aankoopcontracten. De OS-platform is toegankelijk door op de volgende link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>