

## ALGEMENE VERKOOP EN LEVERINGSVOORWAARDEN

April 2021

### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit verkoper
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de verkoper bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid en vrijwaring
- Artikel 17 - Overmacht
- Artikel 18 - Klachtenregeling
- Artikel 19 - Geschillen
- Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** iedere natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en met verkoper een overeenkomst aangaat dan wel aan wie de verkoper aan aanbidding doet.
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst op afstand die tussen de verkoper en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
8. **Verkoper:** de in artikel 2 bedoelde rechtspersoon die producten aanbiedt aan consumenten via de webshop [www.zintzo.nl](http://www.zintzo.nl).
9. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat verkoper en consument gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

### **Artikel 2 Identiteit van de Verkoper**

Naam: Zintzo B.V.

Adres: John F. Kennedylaan 239, 5981 WZ Panningen

Telefoonnummer: 0772086042

E-mailadres: [info@zintzo.nl](mailto:info@zintzo.nl)

KvK-nummer: 75350238

Btw-identificatienummer: NL860249013B01

### **Artikel 3 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de verkoper, op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen verkoper en consument en overige (rechts-)handelingen tussen verkoper en consument.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige ma-

nier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst 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.

3. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze voorwaarden gelden alleen indien zij uitdrukkelijk schriftelijk met de verkoper worden overeengekomen en zijn uitsluitend van toepassing op de overeenkomst waarin of in verband waarmee zij worden overeengekomen.

#### **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. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de verkoper gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de verkoper 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.

#### **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 verkoper onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de verkoper is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Nu de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de verkoper 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 verkoper daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De verkoper 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 verkoper 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 verkoper zal uiterlijk bij levering van het product 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 verkoper 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 garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6 Herroepingsrecht**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De verkoper mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De verkoper mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over

heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

#### **Artikel 7 Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de verkoper hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 8 Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de verkoper.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de verkoper. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de verkoper verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 9 Verplichtingen van de verkoper bij herroeping**

1. Als de verkoper de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De verkoper vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de verkoper in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de verkoper aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De verkoper gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de verkoper de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 10 Uitsluiting herroepingsrecht**

De verkoper kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de verkoper dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld: Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

#### **Artikel 11 De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de verkoper dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **Artikel 12 Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De verkoper staat er voor in dat de producten 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 verkoper er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de verkoper, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de verkoper kan doen gelden indien de verkoper is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de verkoper, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 13 Levering en uitvoering**

1. De verkoper zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de verkoper kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de verkoper geaccepteerde bestellingen met bewaarde spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen 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. Tenzij gebruik wordt gemaakt van betaling achteraf zoals bepaald in artikel 14 van deze algemene voorwaarden, worden producten uitsluitend geleverd nadat het volledige door de consument in verband met de overeenkomst verschuldigde bedrag door de verkoper is ontvangen.
5. Na ontbinding conform lid 3 zal de verkoper het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de verkoper tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de verkoper bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 14 Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan direct bij het sluiten van de overeenkomst aan verkoper.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de verkoper te melden.
3. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de verkoper is gewezen op de te late betaling en de verkoper de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de verkoper gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De verkoper kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### **Artikel 15 Eigendomsvoorbehoud**

Alle door verkoper geleverde producten blijven eigendom van verkoper totdat alle in verband daarmee verschuldigde bedragen door consument volledig aan verkoper zijn voldaan inclusief eventuele verschuldigde rente, incassokosten.

#### **Artikel 16 Aansprakelijkheid en vrijwaring**



1. Verkoper is slechts aansprakelijk voor directe schade, waaronder uitsluitend wordt verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van verkoper aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zover deze aan verkoper toegerekend kunnen worden;
  - c. de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.
2. Iedere aansprakelijkheid voor directe schade van verkoper jegens de consument, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het daadwerkelijk door consument betaalde factuurbedrag.
3. Verkoper is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van consument of een derde in verband met een overeenkomst of een door verkoper geleverd product, waaronder mede wordt begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfs- of milieuschade en schade als gevolg van te late levering van producten en/of diensten, behoudens het geval waarin de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de verkoper.

#### **Artikel 17 Overmacht**

1. Indien verkoper door een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens consument kan voldoen, worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
2. Indien enige overmachtstoestand twee maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Onder overmacht wordt verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en niet voorzien, waarop verkoper geen invloed kan uitoefenen, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens consument geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van verkoper kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst ook te voorzien was. Tot die omstandigheden worden mede gerekend: staking, uitsluiting, brand, machinebreuk, stagnatie of andere problemen bij de productie door verkopers

toeleveranciers en/of maatregelen van enige overheidsinstantie, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.

### **Artikel 18 Klachten**

1. De verkoper beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de verkoper.
3. De producten zijn voor risico van de consument van de aflevering af, zelfs al is de eigendom nog niet overgedragen. Derhalve blijft de consument het bedrag verschuldigd waarop de overeenkomst aangaande de producten ziet, ongeacht tenietgaan of achteruitgaan van de producten door een oorzaak die niet aan de verkoper kan worden toegerekend.
4. De consument dient het product direct na levering te controleren op aanwezigheid van gebreken en dient te controleren of het product voldoet aan de overeenkomst.
5. Na het constateren van enig gebrek aan een product is consument verplicht om het gebruik, de bewerking, verwerking en/of installatie van de betreffende producten onmiddellijk te (doen) staken en om al het redelijkerwijs mogelijke te doen en te laten ter voorkoming van verdere schade.
6. Bij de verkoper 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 verkoper binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
7. De consument dient de verkoper in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
8. Aan het in behandeling nemen van een klacht door verkoper kan consument geen rechten ontleen.

### **Artikel 19 Geschillen**

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

2. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of deze voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Limburg, tenzij op basis van een dwingendrechtelijke bepaling een rechter in een andere plaats bevoegd is.

#### **Artikel 20 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.

Bijlage 1

**MODELFORMULIER VOOR HERROEPING**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: Zintzo B.V.

John F. Kennedylaan 239  
5981 WZ Panningen

info@zintzo.nl

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten:

.....[aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud:

.....[aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst:

.....[aanduiding dienst]\*,

herroep/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* .....[datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- .....[Naam consumenten(en)]

- .....[Adres consument(en)]

- .....[Handtekening consument(en)]  
(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

- .....[Datum]

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.