

# Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Algemene Voorwaarden Frank B.V. per 1 juni 2014.

## Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van Frank B.V.

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 Frank B.V. bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Frank B.V. worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Frank B.V.;

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

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

**Dag:** kalenderdag;

**Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

**Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

**Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 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;

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

**Consument:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel en op producten / diensten

**Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van [frankwinkeel.org](http://frankwinkeel.org) en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Frank B.V. en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**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;

**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 hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van Frank B.V.

Naam ondernemer: Frank B.V.

Handelend onder de naam/namen:

frank.shop, frank.nl, afvalbak-expert.nl, afvalemmer-expert.nl, Brievenbus-expert, buitenverlichting-expert.nl, fietskar-expert.nl, fietstas-expert.nl, fotostudio-expert.nl, Kapstok-expert, klokken-expert.nl, Microscoop-expert, Muurbeugel-expert, pedaalemmer-expert.nl, prullenbak-expert.nl, Rekenmachine-expert, Telescoop-expert, verrekijker-expert, vitrinekast-expert.nl, vouwfiets-expert.nl, vuilnisbak-expert.nl, weerstationexpert.nl, wereldbol-expert.nl, Wielersport-expert. Een actuele lijst van onze webshops is te vinden op [www.frank.shop](http://www.frank.shop).

Vestigingsadres: Winschoterdiep 50, 9723 AB Groningen

Telefoonnummer: 0885207777

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 17.00 uur

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

Btw-nummer: NL822613992B01

KvK nummer: 02083727 te Groningen

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Frank B.V. 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 Frank B.V. voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Frank B.V. zijn in te zien en dat 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 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, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Frank B.V. gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Frank B.V. 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.

#### **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 Frank B.V. onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Frank B.V. is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Frank B.V. 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 Frank B.V. daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Frank B.V. 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 Frank B.V. 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.

Frank B.V. zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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:

- het bezoekadres van de vestiging van Frank B.V. waar de consument met klachten terecht kan
- 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

- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop

- de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud. Voor zover van toepassing:

  - de kosten van aflevering en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de

overeenkomst op afstand

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

indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

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

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

*Bij producten:*

De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Frank B.V. mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

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:

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. Frank B.V. 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.

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

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.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd

digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Frank B.V. mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

Indien Frank B.V. de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

Indien Frank B.V. de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 7 - Vernichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

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

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.

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.

De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Frank B.V. 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

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 Frank B.V. Hiervoor gelden de volgende [contactgegevens](#).

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) Frank B.V. Dit hoeft niet als Frank B.V. heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Frank B.V. verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Frank B.V. niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Frank B.V. aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument Frank B.V. een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Frank B.V. is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

Frank B.V. de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd

hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming

... hij met name om zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming. Frank B.V. heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen

Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van Frank B.V. bij herroeping**

Als Frank B.V. de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

Frank B.V. vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Frank B.V. in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij Frank B.V. 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.

Frank B.V. 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.

Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Frank B.V. de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

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

Frank B.V. kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Frank B.V. dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Frank B.V. geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen  
Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door Frank B.V. worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen  
Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en  
de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Frank B.V. de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;

Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien

Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben,  
Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;  
Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;  
Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop Frank B.V. geen invloed heeft;  
Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;  
Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;  
De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:  
de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en  
de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## **Artikel 11 - 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 Frank B.V. producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Frank B.V. 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 Frank B.V. dit bedongen heeft en:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

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

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

Frank B.V. 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 Frank B.V. er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

Een door Frank B.V., diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Frank B.V. kan doen gelden indien Frank B.V. is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Frank B.V., 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

Frank B.V. 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 Frank B.V. kenbaar heeft gemaakt. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Frank B.V. geaccepteerde bestellingen met bekwame 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.

Na ontbinding conform het vorige lid zal Frank B.V. het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

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

## Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### Opzegging:

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Frank B.V. voor zichzelf heeft bedongen.

### Verlenging:

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de



van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verhoogd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 15 - Betaling

Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. 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 Frank B.V. te melden.

Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Frank B.V. is gewezen op de te late betaling en Frank B.V. 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 Frank B.V. 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,=. Frank B.V. kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Indien de consument kiest voor achteraf betalen via AfterPay, dan zijn de [betalingsvoorwaarden](#) van AfterPay van toepassing.

## Artikel 16 - Klachtenregeling

Frank B.V. 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 nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Frank B.V..

Bij Frank B.V. ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de

Bij Frank B.V. ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen geantwoord vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Frank B.V. 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 Frank B.V. kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar Frank B.V. als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

De consument dient de Frank B.V. 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.

## **Artikel 17 - Geschillen**

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

Geschillen tussen de consument en Frank B.V. 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 Frank B.V. 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 Frank B.V. heeft voorgelegd.

Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij Frank B.V. indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is Frank B.V. aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan Frank B.V..

Wanneer Frank B.V. een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door Frank B.V. 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 Frank B.V. de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is Frank B.V. 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 ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan Frank B.V. 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 voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 18 - Branchegarantie**

## **Artikel 18 - Branchegarantie**

Thuiswinkel.org 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 Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org 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 Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op Frank B.V. overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op Frank B.V. 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 Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

## **Artikel 19 - 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 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**

Thuiswinkel.org 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.

*Thuiswinkel.org*

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

## **Formulier voor herroeping**

Aan:

Frank Nedederland BV

Ulgersmaweg 2

9731 BS Groningen

info@frank.nl

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst\* herroepen

Besteld op/ Ontvangen op\*:

Naam/Namen\* consument(en):

Adres consument(en)

Handtekening consument(en)

Datum

\*Doorhalen wat niet van toepassing is

Frank Nederland BV

KvK nummer: 02083727 te Groningen