

Algemene Voorwaarden

- I. **Algemene voorwaarden Thuiswinkel**
- II. **Aanvullende algemene voorwaarden DekaMarkt.nl Particulier**

I. Algemene voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

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 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer 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:

1. 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 de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. 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;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer 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;
11. 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;
12. 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 de ondernemer

Naam ondernemer: Dekasupermarkten B.V.

Handelend onder de naam/namen:

- Dekamarkten B.V.

Vestigingsadres:

Olieweg 6, 1951NH Velsen-Noord

Telefoonnummer: 088 - 313 5555

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m zaterdag vanaf 07.00 uur tot 20.00 uur

E-mailadres: klantenservice@dekamarkt.nl

KvK-nummer: 34050453

Btw-nummer: NL0053.07.260.B.01

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 de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat 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 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.
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 voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

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, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke 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.

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 door de ondernemer 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 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:

- 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 garanties en bestaande service na aankoop;
- d. 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;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- f. 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

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer 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 ondernemer 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.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. 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:

5. Indien de ondernemer 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.

6. Indien de ondernemer 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 - 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 ondernemer 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 ondernemer.

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 ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer 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.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer 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. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. 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 de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. 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:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- b. 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.

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

- a. 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;
- b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

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

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer 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 ondernemer 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 ondernemer 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 ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen

2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer 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 bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;

5. 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;

6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. 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;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. 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 de ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. 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.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, 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 ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, 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 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 de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer 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.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

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

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. 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.

2. 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.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. 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.

5. 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.

6. 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 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.

7. 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:

8. 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

1. 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.

2. 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.

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

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

Artikel 16 - Klachtenregeling

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 binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

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

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.

5. De consument dient de ondernemer 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

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

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

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

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

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

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

7. 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). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

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

9. 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

1. 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.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan 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

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. 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

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

II. **Aanvullende algemene voorwaarden DekaMarkt.nl Particulier**

Op het bestellen, ophalen en laten bezorgen van boodschappen via DekaMarkt.nl door particuliere klanten zijn de bovenstaande Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (hierna: de “Voorwaarden onder I”) van toepassing.

Verder gelden in aanvulling op de Voorwaarden onder I, deze Aanvullende Algemene Voorwaarden DekaMarkt.nl Particulier (hierna: de “DekaMarkt Voorwaarden”) zoals hieronder weergegeven. Indien de DekaMarkt Voorwaarden afwijken van of strijdig zijn met de Voorwaarden onder I, prevaleren de DekaMarkt Voorwaarden. In onderstaande voorwaarden wordt niet ten nadele van de consument van de Voorwaarden onder I afgeweken.

Artikel 19 – Definities

In aanvulling op de definities uit de Voorwaarden onder I, worden in de DekaMarkt voorwaarden de volgende definities gehanteerd:

DekaMarkt: De Ondernemer als genoemd in de Voorwaarden onder I;

Website: de website www.dekamarkt.nl, door middel waarvan de overeenkomst op afstand tussen DekaMarkt en de Consument kan worden gesloten;

App: De mobiele app van DekaMarkt, door middel waarvan de overeenkomst op afstand tussen DekaMarkt en de Consument kan worden gesloten;

Mijn DekaMarkt account: Het digitale profiel van de Consument, benodigd om boodschappen te bestellen op de Website of middels de App.

Artikel 20 – Aanbod DekaMarkt

1. De Website en de App bieden diverse vrij toegankelijke informatie en kunnen door de consument geraadpleegd worden. Op de Website en in de App is de actuele uitnodiging tot het doen van een aanbod richting consument weergegeven.

2. Voor alle aanbiedingen geldt, op = op.

3. Acties en prijzen op de Website en in de App kunnen afwijken van acties en prijzen in de winkels van DekaMarkt. Aan acties en prijzen op de Website en in de App kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van acties en prijzen in de winkels van DekaMarkt en vice versa.

4. DekaMarkt behoudt zich het recht voor om beperkingen te stellen aan de hoeveelheid af te nemen producten.

5. Kennelijke verschrijvingen of fouten in de uitnodiging tot het doen van een aanbod, binden DekaMarkt niet. De consument kan in dat geval geen rechten ontleen aan voornoemde foute uitnodiging tot het doen van een aanbod.

6. De Website en de App worden continue actueel gehouden en geüpdatet. Hetgeen er op enig moment wordt weergegeven is telkens met de grootste zorgvuldigheid tot stand gekomen. Desalniettemin kan het voorkomen dat kenmerken van producten (waaronder onder meer begrepen prijs, uiterlijk, gewicht) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In dat geval gelden de op de verpakking van het product zelf weergegeven kenmerken, dan wel de prijs die op de factuur na levering aan de consument wordt verstrekt en kan de consument geen aanspraak maken op levering conform de foutief op de Website of in de App weergegeven informatie.

Artikel 21 –Mijn Dekamarkt account

1. Indien de consument boodschappen wenst te bestellen via de Website of middels de App, dient hij een Mijn Dekamarkt account aan te maken. De consument zal in dat geval worden verzocht een gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen, alsmede andere gegevens.

2. De consument is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem in het kader van de Mijn Dekamarkt account verstrekte informatie. Hij zal deze informatie actueel, juist en volledig houden.

3. De consument is verantwoordelijk voor het geheim houden van de inloggegevens van zijn Mijn Dekamarkt account. De consument is aansprakelijk voor al het gebruik dat, als gevolg van aan hem toe te rekenen handelen en/of nalaten, via de Mijn Dekamarkt account van de Website of de App wordt gemaakt. De consument dient dan ook vertrouwelijk met zijn inloggegevens om te gaan en deze enkel voor eigen gebruik te hanteren. Indien de consument aanleiding heeft te veronderstellen dat zijn Mijn Dekamarkt account in handen is gekomen van onbevoegden, dient hij Dekamarkt direct op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om onverwijld zelf doeltreffende maatregelen te treffen om misbruik van de Mijn Dekamarkt account te voorkomen, bijvoorbeeld door het wachtwoord van de Mijn Dekamarkt account te veranderen. Dekamarkt is niet aansprakelijk voor schade die op enigerlei wijze voortvloeit uit, of betrekking heeft op, onbevoegd gebruik van de Mijn Dekamarkt account, tenzij deze schade het gevolg is van aan Dekamarkt toe te rekenen omstandigheden.

4. Dekamarkt behoudt zich het recht voor om een Mijn Dekamarkt account blijvend of tijdelijk te blokkeren en/of te verwijderen in het geval van zwaarwegende omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer er (diverse) bestellingen te kwader trouw worden geplaatst, bestellingen niet worden afgehaald en/of niet worden betaald.

Artikel 22 – Privacy en Veiligheid

1. Op alle digitale diensten en leveringen is het privacybeleid van Dekamarkt van toepassing, zoals dat is vermeld op de Website en in de App.

2. Dekamarkt tracht te alle tijden te waarborgen dat de Website en de App virusvrij zijn. Zij garandeert dat echter niet. De Website en de App bevatten links naar websites van derden. Dekamarkt staat niet in voor de inhoud en het functioneren van de websites van derden.

Artikel 23 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Dekamarkt behoudt zich alle rechten van intellectuele- en industriële eigendom voor, al dan niet samenhangende met de Website en de App en waaronder wordt begrepen, maar niet beperkt tot, auteursrechten (bijvoorbeeld op tekstfragmenten van Dekamarkt), merkrechten (bijvoorbeeld op het merk Dekamarkt), octrooirechten (bijvoorbeeld op technische uitvindingen van Dekamarkt), databankrechten (bijvoorbeeld op de databank met gegevens van filialen van Dekamarkt), modelrechten (bijvoorbeeld op reclameopstellingen van Dekamarkt), handelsnaamrechten (bijvoorbeeld op de handelsnaam Dekamarkt), alsmede de rechten op know how (bijvoorbeeld op de wijze van winkelinrichting van Dekamarkt). Daaronder zijn onder meer begrepen (domein)namen,

beelden, modellen/tekeningen, emblemen, kleurencombinaties, verkoopwervende teksten, slagzinnen, computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en alle social media accounts die ten behoeve van/door DekaMarkt en/of de consument met daarin de naam DekaMarkt (of een andere merk- of formulenaam van DekaMarkt) zijn aangemaakt. Alles in de ruimste zin des woords.

2. De (onderdelen van de) Website en de App mogen op geen enkele wijze en in geen enkele vorm (geheel of gedeeltelijk) verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald en/of voor zover dwingend recht anders bepaalt. Het is verder niet toegestaan:

a. (i) een substantieel gedeelte van de inhoud van de Website en de App op te vragen en her te gebruiken en/of niet-substantiële delen van de inhoud van de Website en de App herhaald en systematisch op te vragen en her te gebruiken; en/of

b. ii) enige soft- en/of hardware matige tools en/of oplossingen (in eigen beheer of beschikbaar gesteld door derden) te gebruiken, voor zover deze gericht zijn op het overnemen van enige via de Website en de App toegankelijk gemaakte informatie, dan wel om de Website en de App via robots of op enigerlei andere wijze te spideren, scrapen, doorzoeken of op andere oneigenlijke wijze te gebruiken.

Artikel 24 – Leeftijdsgrens

1. Voor het aanmaken van een Mijn DekaMarkt account, alsmede voor het doen van een bestelling op de Website of middels de App, geldt een minimale leeftijdsgrens van 18 jaar.

2. DekaMarkt behoudt zich het recht voor bij de levering van de bestelling aan de consument om een geldig legitimatiebewijs (Nederlands paspoort, Europese identiteitskaart, Nederlands rijbewijs) te vragen, onder meer wanneer de bestelling alcoholhoudende producten, tabaksproducten – waaronder ook begrepen e-sigaretten – of medische producten bevat. Deze leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Indien de consument weigert het legitimatiebewijs te laten zien, of wanneer niet aan de minimum-leeftijdsvereisten wordt voldaan, behoudt DekaMarkt zich het recht voor de bestelling, op kosten van de consument, te annuleren.

Artikel 25 – Prijzen en aanbiedingen

1. DekaMarkt doet haar uiterste best om de juiste prijzen te tonen. De prijzen op de Website en in de App kunnen enigszins afwijken van de prijzen in de winkels van DekaMarkt, bijvoorbeeld in het geval van lokale aanbiedingen in de winkel. Voor alle producten geldt dat de consument de prijs betaalt die het artikel op het moment van afhalen en/of bezorgen van de bestelling kost en die op het moment van betaling op de (mobiele) kassa, alsmede op de na betaling aan de consument verstrekte bon, wordt aangegeven. Een en ander laat de rechten van de consument die zijn genoemd in artikel 4 van de Voorwaarden onder I onverlet.

2. Wanneer de consument producten bestelt die gewogen moeten worden, kan het voorkomen dat de uiteindelijke prijs van het gewogen product (iets) hoger of lager komt te liggen dan de prijs die wordt aangegeven op het moment dat de consument de bestelling doet. In een dergelijk geval wordt bij het ophalen en/of bezorgen de daadwerkelijke prijs in rekening gebracht, al dan niet door middel van een achterafverrekening in geval van een betaling middels IDEAL, op basis van het e-mandaat.

3. Aanbiedingen gelden gedurende de aangegeven periode. Om te profiteren van een aanbieding dient het moment van afhalen en/of bezorging binnen de actieperiode te vallen. Indien de

consument een moment van afhalen en/of bezorging kiest dat na de actieperiode valt, geldt de aanbieding niet meer en wordt bij het doen van de bestelling de reguliere prijs in rekening gebracht. Andersom is het zo dat een actie die geldig is op het moment van afhalen en/of bezorgen in de uiteindelijke prijs zal worden meegerekend.

Artikel 26 – Minimaal bestelbedrag

Voor het plaatsen van een bestelling geldt het minimale bestelbedrag dat op de Website en in de App staat vermeld. Dit bedrag is exclusief bezorgkosten, servicekosten en statiegeld/borg.

Artikel 27 – Bezorgkosten, orderkosten, statiegeld en borg

1. Er kunnen kosten verbonden zijn aan de levering van de boodschappen. Deze kosten zijn afhankelijk van de door de consument gekozen betaalwijze, wijze van levering, het moment van levering en de omvang van de bestelling.
2. Eventuele bijkomende kosten zoals bezorgkosten, orderkosten en statiegeld staan duidelijk vermeld op de Website en in de App en worden uitdrukkelijk voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met de consument aan hem kenbaar gemaakt, alsmede op de factuur aan de consument bevestigd.
3. DekaMarkt maakt voor het inpakken en bezorgen van de boodschappen gebruik van kratten. De consument is hiervoor aan DekaMarkt borg verschuldigd. Indien de consument gebruik maakt van aan de levering voorafgaande elektronische betaling, onder meer door gebruik van iDeal, wordt er door DekaMarkt een inschatting gemaakt van het voor levering van de bestelling vereiste aantal kratten en van de omvang van door de consument aan DekaMarkt verschuldigde borg. Indien en voor zover deze inschatting afwijkt van het uiteindelijk aantal te gebruikte kratten en de verschuldigde borg, vindt er een verrekening plaats. De kratten dienen geretourneerd te worden aan DekaMarkt.

Artikel 28 – Plaatsen bestelling

1. Met behulp van de Mijn DekaMarkt account kan de consument bestellingen plaatsen op de Website en middels de App.
2. Via de Website en in de App heeft de consument de mogelijkheid om te kiezen binnen welke tijdsperiode hij zijn bestelling wil ophalen of wil laten bezorgen. DekaMarkt garandeert geen landelijke dekking voor het ophalen of laten bezorgen van boodschappen. DekaMarkt tracht de levering te verzorgen binnen de door de consument gekozen tijdsperiode, maar kan niet garanderen dat leveringen in alle gevallen binnen de gekozen tijdsperiode plaatsvindt. Eventuele te vroege of te late levering maakt DekaMarkt in geen geval schadelijk jegens consument en/of derden.

Artikel 29 – Ophalen bestelling

Indien de consument voor ophalen van zijn bestellingen heeft gekozen, kunnen bestellingen binnen de overeengekomen tijdsperiode door de consument worden afgehaald bij het geselecteerde filiaal. Indien de consument een geplaatste bestelling niet of niet tijdig ophaalt bij het door hem gekozen filiaal, wordt de bestelling geannuleerd. DekaMarkt behoudt zich alsdan het recht voor om de Mijn DekaMarkt account van de consument die de bestelling heeft geplaatst maar niet of niet tijdig heeft opgehaald, tijdelijk of blijvend te blokkeren en/of te verwijderen.

Artikel 30 – Bezorgen bestelling

1. Indien de consument heeft gekozen voor bezorging van zijn bestelling, wordt de bestelling binnen de overeengekomen tijdsperiode op het door de consument opgegeven adres bezorgd. Op de bezorging zijn de op de Website en in de App vermelde, variabele, bezorgkosten van toepassing. Dekamarkt spant zich in de bezorging op het gekozen tijdstip, althans binnen de overeengekomen tijdsperiode te bezorgen. Indien bezorging om welke reden dan ook niet binnen de betreffende tijdsperiode kan plaatsvinden, zal de bezorger trachten om contact met de consument op te nemen om een nieuw bezorgtijdstip overeen te komen. Dekamarkt behoudt zich het recht voor om bestellingen te annuleren, indien deze niet kunnen worden afgeleverd aan het opgegeven adres, onder meer in het geval van overmacht aan de kant van Dekamarkt. Van overmacht is onder meer sprake in het geval van extreme weersomstandigheden, personeelstakingen en verzuim door leveranciers van Dekamarkt. De consument kan Dekamarkt niet aanspreken op het niet of te laat bezorgen van de bestelling.

2. De consument dient gedurende de overeengekomen tijdsperiode aanwezig te zijn om de bestelling in ontvangst te kunnen nemen. Dekamarkt behoudt zich het recht voor om, indien de consument niet aanwezig is om de bestelling in ontvangst te nemen, de bestelling te annuleren. Dekamarkt behoudt zich alsdan het recht voor om de Mijn Dekamarkt account van de consument die de bestelling heeft geplaatst maar niet heeft aangenomen, tijdelijk of blijvend te blokkeren en/of te verwijderen.

3. Indien de levering van de bestelling aan de consument door een derde partij plaatsvindt, werkt die levering bevrijdend voor Dekamarkt, inhoudende dat zij daarmee heeft voldaan aan haar verplichting tot het leveren van de bestelling aan de consument.

Artikel 31 – Besteld product niet voorradig

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat bepaalde producten niet op voorraad zijn en derhalve niet kunnen worden geleverd. In dat geval behoudt Dekamarkt zich het recht voor om een gelijksoortig, vervangend product te leveren. De prijs van dit product zal worden verdisconteerd in de bij de levering in rekening te brengen daadwerkelijke prijs. De consument heeft in dat geval het recht om afname van het vervangende product te weigeren en de overeenkomst voor dat gedeelte te ontbinden.

Artikel 32 – Betaling

1. De consument dient de aan Dekamarkt verschuldigde bedragen als gevolg van een online bestelling te voldoen op één van de betalingswijzen, zoals vermeld op de Website en in de App.

2. In het geval dat de consument de bestelling betaald door middel van iDEAL gaat hij daarmee tevens akkoord met gebruik van het “e-mandaat”. Door middel van dit mandaat geeft de consument aan Dekamarkt de mogelijkheid tot het verrichten van een aanvullende bij- of afschrijving op de bankrekening van de consument die in verband staat met een eventueel prijsverschil tussen de prijs op het moment van bestelling en de prijs die geldt op het moment van afhalen en/of bezorgen.

3. In het geval dat de consument de bestelling betaalt door middel van AfterPay, gaat hij akkoord met de voorwaarden van AfterPay zoals die gedurende het bestelproces op de Website en in de App voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op afstand aan hem kenbaar worden gemaakt en van toepassing op voornoemde overeenkomst worden verklaard.

Artikel 33 – Herroepingsrecht en retourneren

1. De consument kan binnen 14 dagen na levering van de bestelling, één of meerdere van de geleverde producten retourneren, door middel van het gebruik van het herroepingsformulier op de Website of in de App. De te retourneren producten dienen onbeschadigd en in originele staat te zijn. De directe kosten voor het retourneren komen voor rekening van de consument.
2. Het door de consument voor de geretourneerde producten betaalde bedrag wordt, na ontvangst door DekaMarkt van het herroepingsformulier, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst op de bankrekening van de consument bijgeschreven.
3. De volgende producten zijn uitgesloten van het herroepingsrecht en kunnen niet worden geretourneerd:
 - a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop DekaMarkt geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
 - b. 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;
 - c. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
 - d. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - e. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
 - f. 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 de ondernemer geen invloed heeft;
 - g. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - h. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
 - i. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, waarvan de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en de consument verklaart dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 34 – Wijzigingen en annuleringen

1. Wijziging van een bestelling door de consument is mogelijk tot de momenten die staan vermeld op de Website en in de App. Indien de betaling van de bestelling plaatsvindt via iDeal is het niet mogelijk om de bestelling na het moment van betaling nog te wijzigen.
2. DekaMarkt houdt zich het recht voor om, om haar moverende redenen, een bestelling en/of een verzoek tot wijziging daarvan te weigeren.

Artikel 35 – Misbruik van de website, vragen en klachten

1. Indien DekaMarkt heeft geconstateerd dat de consument misbruik maakt van haar Website(s) of de App is zij gerechtigd de betreffende Mijn DekaMarkt account tijdelijk of blijvend te blokkeren en/of te verwijderen.
2. Producten zijn bestemd voor consumenten eindgebruikers, doorverkoop er van is niet toegestaan.

3. De informatie op de Website en de App en de DekaMarkt voorwaarden worden van tijd tot tijd aangepast. De op het moment van bestellen meest recente versie van voornoemde voorwaarden is de voor die transactie en volgende geldende versie. Indien de consument fouten op de Website of in de App aantreft, stelt DekaMarkt het zeer op prijs dat hij dat meldt via de Klantenservice. Ook voor overige vragen en of klachten kan de consument contact opnemen met de Klantenservice via de onder artikel 2 van de Voorwaarden onder I genoemde gegevens.

Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping