

# Algemene Voorwaarden SeniorenTAB

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Artikel 1 – Definities	1
Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer	2
Artikel 3 – Toepasselijkheid	2
Artikel 4 – Het aanbod	3
Artikel 5 – De overeenkomst	3
Artikel 6 – Herroepingsrecht	4
Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd	4
Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan	5
Artikel 9 – Verplichtingen van SeniorenTAB bij herroeping	5
Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht	6
Artikel 11 – De prijs	7
Artikel 12 – Nakoming overeenkomst	7
Artikel 13 – Levering en uitvoering	7
Artikel 14 – Betaling	7
Artikel 15 – Klachtenregeling	8

## 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 die door de ondernemer worden geleverd.

- 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.

- Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hen persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waaronder 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.
- Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
- 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 wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
- 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

Benmedia

Handelend onder de naam/namen: SeniorenTAB/Stichting BOP

Vestigings- & bezoekadres:

Guntersteinweg 377

2531 KA Den Haag

Telefoonnummer Nederland: 070 – 3085504

Bereikbaarheid: maandag tot en met vrijdag van 9.30 tot 16.30 uur

E-mail: [info@seniorentab.nl](mailto:info@seniorentab.nl)

KvK-nummer: 27342406

Btw-identificatienummer Nederland: NL 145683011B02

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer, hierna verder te noemen SeniorenTAB en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen SeniorenTAB 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 SeniorenTAB voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 bepaald 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 SeniorenTAB onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door SeniorenTAB is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft SeniorenTAB passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal SeniorenTAB daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.

SeniorenTAB 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.

SeniorenTAB mag, mits zij 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:

De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. SeniorenTAB 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 SeniorenTAB de consument de wettelijke 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 SeniorenTAB 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 30 dagen na de dag waarop de consument de informatie heeft ontvangen.

## 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB

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) SeniorenTAB. Dit hoeft niet als SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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.

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. of SeniorenTAB 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 SeniorenTAB bij herroeping**

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

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

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

SeniorenTAB kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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;
  - 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 SeniorenTAB 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 SeniorenTAB producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar SeniorenTAB 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 SeniorenTAB 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**

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

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

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in het Artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal SeniorenTAB 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 SeniorenTAB het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

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

## **Artikel 14 – Betaling**

Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of algemene 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 de 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, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

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

## **Artikel 15 – Klachtenregeling**

SeniorenTAB 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 SeniorenTAB.

Bij SeniorenTAB 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 SeniorenTAB binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.