

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE HORNBACH ONLINE STORE NEDERLAND (GEPUBLICEERD: 01-07-2020 )**

### **ALGEMEEN**

Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") worden gehanteerd door Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V. ("**Hornbach**"), gevestigd aan de Ravenswade 56 RS, 3439 LD Nieuwegein, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30151645. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle online bestellingen van producten via de Nederlandse website van Hornbach ([www.hornbach.nl](http://www.hornbach.nl)) (de "**Website**").

Door het plaatsen van een online bestelling via de Website, komt een overeenkomst tot stand tussen Hornbach en de klant, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Bij het plaatsen van een bestelling via de Website kan de klant de Algemene Voorwaarden via de link op de Website raadplegen en deze op zijn computer opslaan en/of uitprinten. De op de bestelling van de klant toepasselijke voorwaarden worden opnieuw en afzonderlijk naar de klant verstuurd bij de ontvangstbevestiging en/of bij de contractbevestiging, op een duurzaam opslagmedium (zoals een e-mail, bijlage in pdf of uitdraai op papier).

De Algemene Voorwaarden Hornbach bestaan uit vier onderdelen:

- A. de Algemene Voorwaarden van Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (de "**Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**"). De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op alle online bestellingen van consumenten via de Website;
- B. de Aanvullende Voorwaarden van Hornbach voor bestellingen van consumenten (de "**Aanvullende Voorwaarden Consumenten**");
- C. de Algemene Voorwaarden van Hornbach voor bestellingen van professionele afnemers (de "**Algemene Voorwaarden Professionele Afnemers**").
- D. Overige services

### **A. 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:** iedere natuurlijke persoon, al dan niet handelend voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, alsmede iedere rechtspersoon die een overeenkomst op afstand sluit met de ondernemer;
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: Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V.

Handelend onder de naam: Hornbach Bouwmarkt (Nederland), Hornbach

Vestigings- en bezoekadres: Ravenswade 56 RS, 3439 LD Nieuwegein

Telefoonnummer: 088 505 11 11

Bereikbaarheid: van maandag t/m vrijdag van 07:00 uur tot 21:00 uur en op zaterdag van 8:00 tot 18:00

E-mailadres: [onlineshop@hornbach.nl](mailto:onlineshop@hornbach.nl)

KvK-nummer: 30151645

Btw-identificatienummer: NL8075.08.093.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:
- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer 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.
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:*

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 30 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.
- 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. 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.
  - 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 minimaal 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.
- 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 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.
- 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 bidder 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. 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;

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

6. 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;

7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

10. 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;

11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;

13. 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:

- 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 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 bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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 buitengerechtigde 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. 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](http://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](http://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 geweest.
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

## **B. AANVULLENDE VOORWAARDEN CONSUMENTEN**

Deze aanvullende algemene voorwaarden van Hornbach (de “**Aanvullende Voorwaarden Consumenten**”) zijn van toepassing op alle bestellingen van consumenten via de Website.

### **Artikel 1 - Aanbod**

Op grond van artikel 4.3 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel bevat elk aanbod van Hornbach zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Daarbij gaat het met name om de navolgende informatie:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de Hornbach de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan Hornbach zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

### **Artikel 2 - Levering en betaling**

1. Hornbach levert enkel bestellingen van producten op het vaste land in Nederland en levert derhalve geen bestellingen van producten op de Waddeneilanden, Curaçao, Aruba, Sint-Maarten en de Caribische eilanden.

2. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Hornbach zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van Hornbach.

### **Artikel 3 – Herroepingsrecht en bedenktijd**

1. Artikel 6 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel heeft betrekking op het wettelijke herroepingsrecht van de consument bij overeenkomsten op afstand. Op grond van lid 1 van die bepaling kan de consument een online bestelling van een product gedurende een

bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Door Hornbach wordt aan klanten die producten bestellen via de Website een langere bedenktijd geboden van 30 dagen. Dit betekent dat de klant ook na afloop van de wettelijke bedenktijd van 14 dagen nog 16 dagen de tijd heeft om de overeenkomst te herroepen mits het product niet is uitgesloten van het herroepingsrecht op grond van lid 3 hieronder.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd van 30 dagen gaat in op de dag zoals bepaald in artikel 6 lid 2 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.

3. Overige rechten en verplichtingen van de consument en van Hornbach tijdens de bedenktijd en met betrekking tot de uitoefening van het herroepingsrecht staan vermeld in de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (met name artikel 6 t/m 10 daarvan).

4. Het Europese modelformulier voor herroeping en informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht zijn bijgevoegd als Bijlage I.

#### **Artikel 4 - Facturatie**

De factuur voor een online bestelling via de Website en de overige informatie vermeld in artikel 5 lid 5 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel wordt door Hornbach uitsluitend per e-mail (als bijlage in pdf) aan de klant ter beschikking gesteld, op zodanige wijze dat deze door de klant kan worden geraadpleegd en opgeslagen op een duurzame gegevensdrager en kan worden uitgeprint.

#### **Artikel 5 – Eigendomsvoorbehoud**

Geleverde producten blijven eigendom van Hornbach totdat de door de klant verschuldigde bedragen voor de bestelling of voor eerdere bestellingen van de klant volledig zijn voldaan. Hornbach behoudt zich derhalve uitdrukkelijk de eigendom voor als bedoeld in artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek.

#### **Artikel 6 – Reserveren en afhalen**

1. Wanneer de klant kiest voor de optie 'reserveren en afhalen', kan de klant via de Website producten reserveren en een filiaal van Hornbach en een tijdstip selecteren waarop zij de producten bij de informatiebalie kan afhalen en kopen. Doordat de producten slechts worden gereserveerd, komt door de reservering via de Website nog geen koopovereenkomst tot stand. De koopovereenkomst tussen Hornbach en de klant komt pas tot stand in het geselecteerde filiaal door middel van het afhalen en betalen van de gereserveerde producten. Omdat in dat geval geen sprake is van een overeenkomst op afstand, zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel bij verkoop via de optie 'reserveren en afhalen' niet van toepassing.

2. Bij de optie 'reserveren en afhalen' is het niet mogelijk de producten via de Website te betalen. De klant kan de producten slechts bij het afhalen van de producten in het gekozen Hornbach filiaal betalen met daar geaccepteerde betaalmiddelen.

## C. ALGEMENE VOORWAARDEN PROFESSIONELE AFNEMERS

Deze aanvullende algemene voorwaarden van Hornbach (de “**Algemene Voorwaarden Professionele Afnemers**”) zijn van toepassing op alle bestellingen van professionele afnemers via de Website.

### Artikel 1 – Algemene bepalingen

1. Onder “professionele afnemer” wordt door Hornbach verstaan: iedere natuurlijke of rechtspersoon die in de ruimste zin handelt voor doeleinden verband houdend met de uitoefening van bedrijf of beroep en de bij Hornbach afgenomen leveringen zelf verwerkt.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op bestellingen van producten of diensten via de Website door professionele afnemers. Hornbach behoudt zich het recht voor om leveringen aan concurrerende partijen, inkoopcombinaties en/of wederverkopers te weigeren, ongedaan te maken of te beperken tot de, naar het oordeel van Hornbach, typische projecthoeveelheden, tenzij Hornbach uitdrukkelijk zou hebben ingestemd met de toepasselijkheid van afwijkende, strijdige of aanvullende algemene voorwaarden van de wederpartij. Dit toestemmingsvereiste geldt in alle gevallen, dus ook wanneer Hornbach kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van de wederpartij en diens betalingen zonder voorbehoud aanneemt.
3. De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel en Aanvullende Voorwaarden Consumenten zijn integraal van toepassing op bestellingen van professionele afnemers via de Website, met uitzondering van de hieronder in lid 4 genoemde bepalingen die alleen voor consumenten gelden. Dit betekent dat de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel en de Aanvullende Voorwaarden Consumenten, en de daarin opgenomen rechten en verplichtingen van consumenten, ook gelden voor professionele afnemers wanneer zij online producten bestellen via de Website van Hornbach.
4. De navolgende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn niet van toepassing op bestellingen van professionele afnemers, en worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten:
  - artikel 16 lid 4 en 5, artikel 17 lid 2 t/m 8, artikel 18 en artikel 20 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.

Dit betekent dat deze bepalingen niet van toepassing zijn op overeenkomsten die worden gesloten tussen Hornbach en professionele afnemers bij online bestellingen via de Website (en ook overigens niet van toepassing zijn op overeenkomsten tussen Hornbach en professionele afnemers al dan niet via de Website).

### Artikel 2 – Aanvullend eigendomsvoorbehoud

In aanvulling op Artikel 6 van de Aanvullende Voorwaarden Consumenten inzake het eigendomsvoorbehoud, zijn de navolgende specifieke bepalingen van toepassing op het eigendomsvoorbehoud van Hornbach met betrekking tot bestellingen van professionele afnemers:

- De geleverde producten blijven eigendom van Hornbach totdat alle vorderingen van Hornbach jegens de professionele afnemer zijn voldaan, waaronder begrepen vorderingen uit hoofde van andere of eerdere bestellingen en vorderingen voortvloeiende uit eerdere of andere gesloten overeenkomsten. Indien er sprake is van een krediet in rekening-courant is het betreffende saldotegoed onder de vordering begrepen.
- De professionele afnemer is verplicht de producten waarop voorbehoud rust met zorg te behandelen en voor zijn rekening voldoende tegen nieuwwaarde te verzekeren

tegen schade door brand, water en diefstal. Indien onderhouds- en inspectie werkzaamheden noodzakelijk zijn, is de professionele afnemer verplicht deze tijdig uit te voeren voor zijn rekening.

- De professionele afnemer mag de producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust, gebruiken en deze in het kader van de normale bedrijfsuitoefening zelf verwerken, zolang hij niet met betaling in gebreke is. Hij mag de producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet in pand geven of anderszins bezwaren ten gunste van derden.
- Het eigendomsvoorbehoud strekt zich tevens uit tot met de geleverde producten gemaakte nieuwe zaken door natrekking, vermenging of zaaksvorming.
- De professionele afnemer dient op het eerste verzoek van Hornbach eventuele vorderingen die ontstaan of zullen ontstaan door vervreemding aan een derde van de door Hornbach aan hem verkochte producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust, te verpanden of te cederen – naar keuze van Hornbach.
- Bij beslagen op goederen waarop een eigendomsvoorbehoud rust door derden, of bij andere ingrepen door derden, is de professionele afnemer verplicht, direct, en voor zover mogelijk schriftelijk, te wijzen op de eigendom van Hornbach en Hornbach onverwijld daarover te informeren. Voor zover de gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten die voor Hornbach in dit verband zijn ontstaan niet door derden worden vergoed, is de professionele afnemer hiervoor aansprakelijk, waarbij de advocaatkosten worden afgerekend conform de geldende liquidatietarieven.

## D. OVERIGE SERVICES

### 1. Gast- en klantaccount

1. Een bestelling die op locatie geleverd wordt of een reservering om af te halen in de vestiging kan alleen worden gedaan door middel van een registratie voor een eenmalig gastaccount of een permanent gebruikersaccount ("klantaccount"). Het gebruik van verdere services van HORNBACH is alleen mogelijk na registratie voor een klantaccount.
2. Registreren mogen alleen natuurlijke personen en dienovereenkomstig bevoegde natuurlijke personen als vertegenwoordiger van een rechtspersoon, die meerderjarig en volledige handelingsbekwaam zijn.
3. Om de registratie te bevestigen, ontvangt de klant een link op het door hem opgegeven e-mailadres, door erop te klikken wordt de registratie bevestigd (double-opt-in-procedure).
4. Bij het aanmaken van een gebruikersaccount wordt ingestemd met de geldigheid van deze algemene voorwaarden voor toekomstige aankopen.
5. Indien de klant een klantaccount aanmaakt, kiest de klant bij de registratie zelf een wachtwoord waarmee hij in de toekomst kan "inloggen". De klant is verplicht zijn wachtwoord geheim te houden en niet door te geven. Als de klant reden heeft om aan te nemen dat zijn wachtwoord bij anderen bekend is, moet het wachtwoord onmiddellijk worden gewijzigd.
6. Na het aanmaken van een klantaccount, is het mogelijk om de bijbehorende functies te gebruiken binnen het kader dat momenteel door HORNBACH wordt geboden; er is echter geen aanspraak op deze functies en de beschikbaarheid ervan is niet gegarandeerd.
7. Indien de klant verzoekt om verwijdering van zijn klantgegevens en/of zijn klantaccount, is het gebruik van het klantaccount door de klant (indien dit niet wordt verzocht door middel van een overeenkomstige klantaccount-functie: na overeenkomstige verwerking door HORNBACH) niet langer mogelijk. HORNBACH zal vervolgens het betreffende klantaccount verwijderen. HORNBACH heeft ook het recht om klantaccounts die al meer dan 4 jaar niet meer gebruikt zijn, te verwijderen.

### 2. HORNBACH e-bon

1. De "HORNBACH e-bon" is een service van HORNBACH die beschikbaar is voor alle klanten die zijn geregistreerd voor het HORNBACH-klantaccount op hornbach.nl (hierna "gebruiker") in overeenstemming met de volgende voorwaarden.
2. Het invoeren van een HORNBACH e-bon kan tot een jaar na aankoopdatum (documentdatum) en enkel met bonnen van Nederlandse HORNBACH-vestigingen.
3. De gebruiker mag alleen bonnen van zijn eigen aankopen, van aankopen die voor hem gedaan zijn door derden en van aankopen gedaan door personen die in hetzelfde huishouden wonen, invoeren in zijn klantaccount.

4. Een HORNBAACH e-bon wordt in het klantaccount vastgelegd onder "Mijn bonnen" door het invoeren van de streepjescode op de papieren kassabon met behulp van de scanfunctie van de HORNBAACH-app of door het invoeren van het barcodenummer in het invoerveld in het HORNBAACH-klantaccount en het invoeren van het totaalbedrag (bonbedrag).
5. Het verwijderen van losse HORNBAACH e-bonnen uit het HORNBAACH-klantaccount door de gebruiker is te allen tijde mogelijk door de gebruiker zelf in haar account. Het verwijderen van het klantaccount (zie A. 5. 7) houdt ook de verwijdering in van alle HORNBAACH e-bonnen die daarin staan.
6. De HORNBAACH e-bon is geen fiscaal erkend document. HORNBAACH is niet aansprakelijk voor mogelijke nadelen indien de gebruiker het originele aankoopbewijs niet bewaart.
7. HORNBAACH behoudt zich het recht voor om het HORNBAACH e-bon-systeem te wijzigen, tijdelijk stop te zetten of te beëindigen. De gebruikers worden hiervan tijdig – tenminste drie maanden van tevoren - per e-mail op de hoogte gesteld.
8. Er is geen recht op een permanente weergave van HORNBAACH e-bonnen in het HORNBAACH-klantaccount.

### 3. "HORNBAACH app" en "HORNBAACH ruimte- en buitenplanner"

1. De gebruiker verplicht zich, de "HORNBAACH app" evenals de "HORNBAACH-ruimte- en buitenplanner" (hierna gezamenlijk "software" genoemd) niet te gebruiken voor racistische, discriminerende, pornografische, de jeugdbescherming in gevaar brengende, politiek extreme of anderszins illegale doeleinden of in strijd met officiële voorschriften of eisen.
2. De gebruiker verplicht zich, geen foto's in de software te uploaden die persoonlijke gegevens bevatten. Dit omvat alle informatie die verwijst naar een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een kenmerk zoals een naam, van een identificatienummer, van locatiegegevens, van een online-kenmerk of van een of meer bijzondere kenmerken die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit van deze natuurlijke persoon. Voorbeelden in dit geval zijn foto's van personen of documentinhoud met informatie over personen.
3. In de "HORNBAACH ruimte- en buitenplanner" heeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn eigen afbeeldingen zonder persoonlijke gegevens (zie punt 2) te uploaden naar de servers van ESIGN Software GmbH (hierna "ESIGN" genoemd), Warmbüchenstraße 17, 30159 Hannover, Duitsland, die HORNBAACH voor dit doel gebruikt. Als onderdeel van een geautomatiseerde verwerking van de afbeeldingen biedt HORNBAACH de gebruiker vervolgens de fotoservice aan, om zijn eigen ruimteafbeeldingen te bewerken en de vloerbedekkingen aan te passen aan de omstandigheden thuis. Als de gebruiker de geüploade beelden niet eerder verwijdert, zal ESIGN ze gedurende 30 dagen na de laatste bewerking opslaan, zodat de klant deze afbeeldingen in deze periode in de regel nogmaals kan gebruiken. Als de gebruiker zijn afbeeldingen niet onmiddellijk na gebruik verwijdert, geeft de gebruiker ESIGN het recht om deze afbeeldingen gedurende deze tijd te gebruiken om hun herkenning algoritme voor de vloerbedekkingen te trainen en te verbeteren.

## **BIJLAGE I**

### **HERROEPINGSINSTRUCTIE**

#### **Herroepingsrecht**

U heeft het recht om binnen een termijn van 30 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 30 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V., Ravenswade 56 RS, 3439 LD Nieuwegein, Tel. 088 505 11 11, E-Mail: [onlineshop@hornbach.com](mailto:onlineshop@hornbach.com)) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde Europese modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

#### **Gevolgen van de herroeping**

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering), onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

**Modelformulier voor herroeping**

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

Aan:

Hornbach Bouwmarkt (Nederland) B.V.

Ravenswade 56 RS

3439 LD Nieuwegein

E-Mail: [onlineshop@hornbach.nl](mailto:onlineshop@hornbach.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 (\*) herroep/herroepen (\*):

.....  
.....  
.....  
.....

Ordernummer: .....

Besteld op (\*): .....

Ontvangen op (\*): .....

Naam/Namen consument(en): .....

Adres consument(en): .....

.....

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

Datum: .....

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.