



## **Algemene Voorwaarden - Consument**

### **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit

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 Choc and Rock bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Overmacht

Artikel 14 - Levering en uitvoering

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Gegevensbeheer

Artikel 18 - Geschillen

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

## **Artikel 1 - Definities**

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
2. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken door Choc and Rock worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Choc and Rock;
3. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
4. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
5. Dag: kalenderdag;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Choc and Rock 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;
7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen Choc and Rock en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Choc and Rock gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit**

Choc and Rock  
Hoofdweg 189-3  
1057 CS Amsterdam  
Telefoonnummer: 06 18 18 17 13  
E-mailadres: info@chocandrock.com  
KvK-nummer: 65487451  
Btw-identificatienummer: NL205082634B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Choc and Rock en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Choc and Rock en de consument.
2. Het vereiste - consument - in het vorige lid brengt met zich mee dat de producten van Choc and Rock niet doorverkocht mogen worden. (Indien een natuurlijke dan wel een rechtspersoon geïnteresseerd is in het doorverkopen van producten van Choc and Rock gebeurt dit in overleg met Choc and Rock en zijn de door Choc and Rock opgestelde algemene voorwaarden voor niet-consumenten van toepassing.)
3. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld via de website. Tevens worden de algemene voorwaarden langs elektronische weg toegezonden na het sluiten van de overeenkomst.
4. De consument kan Choc and Rock verzoeken de algemene voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst toe te sturen. Choc and Rock zal deze vervolgens kosteloos langs elektronische weg aan de consument verstrekken.
5. Door het plaatsen van een bestelling geeft de consument aan akkoord te gaan met de door Choc and Rock opgestelde algemene voorwaarden en de voorwaarden voor levering en betaling. Choc and Rock behoudt zich het recht deze voorwaarden te wijzigen na nakoming van de betreffende overeenkomst.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Choc and Rock gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Choc and Rock 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 Choc and Rock onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Choc and Rock is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Choc and Rock passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Choc and Rock voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Choc and Rock daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Choc and Rock 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 Choc and Rock 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. Choc and Rock zal uiterlijk bij levering van het product aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. De manier waarop de consument een klacht kan indienen over een product geleverd door Choc and Rock;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Choc and Rock 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. Choc and Rock 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.
  - 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.

*Verlengde bedenktijd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

3. Indien Choc and Rock 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.
4. Indien Choc and Rock 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 Choc and Rock 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 Choc and Rock.
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) Choc and Rock. Dit hoeft niet als Choc and Rock 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 Choc and Rock 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 Choc and Rock niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Choc and Rock aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van Choc and Rock bij herroeping**

1. Als Choc and Rock de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Choc and Rock vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Choc and Rock in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument haar de herroeping meldt. Tenzij Choc and Rock aanbiedt het product zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Choc and Rock 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 Choc and Rock de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

Choc and Rock kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Choc and Rock 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. 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;
3. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
4. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

## **Artikel 11 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Choc and Rock producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Choc and Rock 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. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn in euro's en inclusief btw.
4. Alle prijzen gemeld door Choc and Rock zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
5. Bij gebruik van kortingscodes bij betaling bekijkt Choc and Rock per geval of de korting kan worden toegekend. Choc and Rock behoudt zich het recht de bestelling te annuleren bij foutieve toepassing van de kortingscode.



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

1. Choc and Rock staat er voor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Choc and Rock is niet aansprakelijk voor ondeugdelijkheid van de producten indien de consument de producten niet heeft bewaard op de door Choc and Rock aangeraden wijze. Deze wijze van bewaren staat vermeld op de website.
3. Een door Choc and Rock verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Choc and Rock kan doen gelden indien Choc and Rock is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.
4. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Choc and Rock waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

## **Artikel 13 – Overmacht**

1. Choc and Rock is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het Internet en bugs in het systeem, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van Choc and Rock alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
3. Choc and Rock behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, danwel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Choc and Rock gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.

4. Indien Choc and Rock bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### **Artikel 14 - Levering en uitvoering**

1. Choc and Rock zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Leverin vindt plaats zolang de voorraad strekt.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Choc and Rock kenbaar heeft gemaakt.
4. Choc and Rock is niet verantwoordelijk voor foutief opgegeven adressen. Wanneer de consument het product niet ontvangt en dit te wijten is aan het opgeven van een foutief adres door de consument vindt er geen creditering plaats. De bewijslast van het adres ligt bij de consument.
5. Aan de leveringsplicht van Choc and Rock zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Choc and Rock geleverde zaken een keer aan de afnemer zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering.
6. Alle door Choc and Rock genoemde termijnen zijn indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
7. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Choc and Rock 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.

8. Na ontbinding conform het vorige lid zal Choc and Rock het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
9. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Choc and Rock tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Choc and Rock bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of wanneer er een foutief adres is opgegeven zoals beschreven in lid 4 van dit artikel.

### **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor levering van producten geschiedt de levering uitsluitend bij vooruitbetaling.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Choc and Rock te melden.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. Klachten over producten geleverd door Choc and Rock kunnen uitsluitend in behandeling worden genomen wanneer deze schriftelijk, per e-mail of contactformulier op de website zijn ingediend.
2. Klachten over producten geleverd door Choc and Rock moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Choc and Rock.
3. Bij Choc and Rock 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 Choc and Rock 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. De consument dient Choc and Rock 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 - Gegevensbeheer**

1. Indien de consument een bestelling plaatst bij Choc and Rock, dan worden diens gegevens opgenomen in het klantenbestand van Choc and Rock. Choc and Rock houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties en zal uw gegevens niet verstrekken aan derden.
2. Choc and Rock respecteert de privacy van de gebruikers van de website en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van persoonlijke gegevens van consumenten.
3. Voor analytische doeleinden en het optimaliseren van het gebruik van de website maakt Choc and Rock gebruik van cookies. De gegevens die Choc and Rock hiermee verkrijgt worden niet aan derden verstrekt.

### **Artikel 18 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen Choc and Rock en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Van geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen Choc and Rock en de consument, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, neemt de bevoegde rechter binnen het arrondissement Amsterdam kennis, tenzij Choc and Rock er de voorkeur aan geeft het geschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de consument te onderwerpen, en met uitzondering van die geschillen die behoren tot de competentie van de kantonrechter.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

### **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.

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

### Modelformulier voor herroeping

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

- Aan: [ naam ondernemer]  
[ geografisch adres ondernemer]  
[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
  
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende  
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
herroept/herroepen\*
  
- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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