

Yleiset ehdot

Sisällysluettelo:

- Kohta 1 – Määritelmät
- Kohta 2 – Yrityksen nimi
- Kohta 3 – Laajuus
- Kohta 4 – Tarjous
- Kohta 5 – Sopimus
- Kohta 6 – Peruutusoikeudet
- Kohta 7 – Kuluttajan velvollisuudet harkinta-ajan aikana
- Kohta 8 – Kuluttajan peruutusoikeus ja peruuttamiseen liittyvät kustannukset
- Kohta 9 – Yrityksen velvollisuudet peruutustapauksessa
- Kohta 10 – Peruutusoikeutta koskevat poikkeukset
- Kohta 11 – Hinta
- Kohta 12 – Täyttäminen ja lisätakuu
- Kohta 13 – Toimitus ja tilauksen käsittely
- Kohta 14 – Pitkän ajan kauppatapahtumat: voimassaoloaika, päättyminen ja jatkaminen
- Kohta 15 – Maksaminen
- Kohta 16 – Valitusmenettely
- Kohta 17 – Riita-asiat
- Kohta 18 – Täydentävät tai ei-vakioehdot

Kohta 1 – Määritelmät

Näissä yleisissä ehdoissa käytetään seuraavia termejä:

1. **Lisäsopimus:** sopimus, jonka puitteissa kuluttaja ostaa tuotteita, digitaalista sisältöä ja/tai palveluja liittyen etäsopimukseen ja jossa kyseiset tuotteet, digitaalinen sisältö ja/tai palvelut toimittaa yritys tai kolmas osapuoli kyseisen kolmannen osapuolen ja yrityksen välisen sopimukseen perustuen.
2. **Harkinta-aika:** aika, jonka kuluessa kuluttaja voi käyttää peruutusoikeuttaan.
3. **Kuluttaja:** luonnollinen henkilö, joka osallistuu muuhun kuin omaan liiketoimintaansa, ammattiinsa tai työhönsä liittyvään toimintaan.
4. **Päivä:** yksi vuorokausi.
5. **Digitaalinen sisältö:** digitaalisessa muodossa luotu ja toimitettu data.
6. **Pitkäaikainen sopimus:** sopimus, jonka puitteissa yksi osapuoli toimittaa säännöllisesti tuotteita, palveluja ja/tai digitaalista sisältöä määrätyn ajan verran.
7. **Pysyvä tiedontallennusväline:** mikä tahansa tiedontallennusväline (mukaan lukien, siihen rajoittumatta, sähköposti), jonka avulla kuluttaja tai yritys voi tallentaa sille/hänelle osoitettua tietoa siten, että tiedot ovat saatavilla tulevaisuudessa tai tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan ja jonka ansiosta tallennettu tieto voidaan jäljentää muuttumattomana.
8. **Peruutusoikeus:** kuluttajan oikeus peruuttaa etäsopimus harkinta-ajan aikana
9. **Yritys:** luonnollinen henkilö tai oikeussubjekti, joka tarjoaa tuotteita, digitaalista sisältöä ja/tai palveluja (tai niihin pääsyä) etämyyntiin.
10. **Etäsopimus:** yrityksen ja kuluttajan välinen sopimus tuotteiden, digitaalisen sisällön ja/tai palvelujen organisoidun etämyyntijärjestelmän puitteissa. Sopimukseen kuuluu sopimuksen solmimisvaiheeseen ulottuva ja solmimisvaiheen käsittävä etäviestinnässä tarvittava yhden tai usean teknologian yksinoikeudellinen käyttö tai lisäkäyttö.
11. **Etäviestintäteknologia:** keino muodostaa sopimus ilman, että kuluttajan ja yrityksen on oltava samassa fyysisessä tilassa samanaikaisesti.

Kohta 2 – Yrityksen nimi

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Alankomaat
Sähköpostiosoite: jdm.support@eu.mainfreight.com
Kauppakamarinnumero: 09043843
ALV-numero: NL0042.02.004.B01

Asiakaspalveluun voi ottaa yhteyttä arkipäivisin klo 8.30–17.00 soittamalla seuraaviin numeroihin:

- +44 203 873 7639 (palvelu englanniksi)
- +33 1602 17380 (palvelu ranskaksi)
- +49 6924 7479681 (palvelu saksaksi)

+31 314 67 1607 (palvelu italiaksi)
+31 314 67 1606 (palvelu hollanniksi)
+31 314 67 1608 (palvelu espanjaksi)

Kohta 3 – Laajuus

1. Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan kaikkiin yrityksen tekemiin tarjouksiin sekä kaikkiin yrityksen ja kuluttajien välillä solmittuihin etäsopimuksiin.
2. Kuluttajien on voitava tutustua näihin yleisiin ehtoihin ennen etäsopimuksen solmimista. Jos tämä ei käytännön syistä onnistu, yrityksen on määritettävä, miten yleisiin ehtoihin voi tutustua yrityksen tiloissa ja selvennettävä, että ehdot voidaan lähettää kuluttajalle mahdollisimman nopeasti veloituksetta.
3. Edellisen osion ehdoista poiketen on todettava, että mikäli etäsopimus solmitaan sähköisesti, nämä yleiset ehdot voidaan antaa kuluttajalle tiedoksi sähköisesti ennen sopimuksen solmimista, jotta kuluttaja voisi tallentaa ne helposti pysyvälle tiedontallennusvälineelle. Tilanteissa, joissa tämä ei ole mahdollista, ennen etäsopimuksen solmimista on selvennettävä, missä yleisiin ehtoihin voidaan tutustua sähköisesti ja että ehdot lähetetään kuluttajalle pyydettyä veloituksetta joko sähköisesti tai muulla tavalla.
4. Jos näiden yleisten ehtojen lisäksi sovelletaan erityisiä tuote- tai palveluehtoja, toista ja kolmatta osiota sovelletaan soveltuvin osin. Jos kaksi eri ehtojärjestelmää ovat ristiriidassa, kuluttaja voi vedota hänelle suotuisimpaan ehtoon.

Kohta 4 – Tarjous

1. Jos tarjous on voimassa vain rajoitetun ajan tai jos siihen sovelletaan erikoisehtoja, nämä seikat on mainittava tarjouksessa nimenomaisesti.
2. Tarjouksessa on oltava kattava ja tarkka yhteenveto tuotteista, digitaalisesta sisällöstä ja/tai palveluista. Yhteenvedon on oltava niin yksityiskohtainen, että kuluttaja kykenee arvioimaan tarjouksen kunnolla. Jos yritys käyttää kuvia, niiden on kuvattava tarjouksen tuotteita, palveluja ja/tai digitaalista sisältöä todenmukaisesti. Selvät virheet tarjouksessa eivät ole sitovia.
3. Tarjouksissa on annettava kuluttajalle tietoja tämän oikeuksista ja velvollisuuksista, jotka liittyvät tarjouksen hyväksymiseen.

Kohta 5 – Sopimus

1. Osion 4 ehtojen mukaisesti sopimukset solmitaan, kun kuluttaja hyväksyy tarjouksen ja noudattaa sovellettavia ehtoja.
2. Mikäli kuluttaja hyväksyy tarjouksen sähköisesti, yritys vahvistaa tarjouksen hyväksymisen vastaanoton välittömästi sähköisesti. Mikäli yritys ei vahvista hyväksymistä, kuluttaja voi peruuttaa sopimuksen.
3. Mikäli sopimus solmitaan sähköisesti, yrityksen on varmistettava asianmukaisesti, että kaikkea siirrettyä dataa suojellaan soveltuvilla teknisillä ja organisatorisilla turvatoimilla ja että verkkoympäristö on turvallinen. Mikäli kuluttajalla on mahdollisuus maksaa sähköisesti, yrityksen on ryhdyttävä soveltuviin turvatoimiin.
4. Yritys voi lain sallimissa rajoissa ryhtyä toimenpiteisiin varmistukseksi, että kuluttaja kykenee täyttämään maksusitoumuksensa ja tarkastella kaikkia tarvittavia tosiseikkoja ja tekijöitä voidakseen tehdä perustellun päätöksen etäsopimuksen solmimisesta. Jos kyseisen tarkastelun tuloksena yrityksellä on syytä uskoa, että sopimuksen solmiminen ei ole suositeltavaa, se voi kieltäytyä sopimuksen solmimisesta tai liittää täyttämistä koskevia erityisehtoja sopimukseen. Näin toimiessaan sen on kuitenkin määritettävä toimintansa syyt.
5. Yritys antaa seuraavat tiedot kirjallisesti tai sellaisessa muodossa, että kuluttaja voi tallentaa ne pysyvälle tiedontallennusvälineelle, viimeistään tuotteen toimitushetkellä tai palvelun tai digitaalisen sisällön tarjoamisen hetkellä:

- a. yrityksen toimipaikan fyysinen osoite, johon kuluttaja voi osoittaa mahdolliset valitukset
 - b. ehdot, joiden mukaan kuluttaja voi käyttää peruutusoikeuttaan ja tarvittaessa toimintaohjeet tai selkeä vahvistus siitä, että oikeus ei ole käytettävissä
 - c. takuuta ja jälkimyyntipalveluja koskevat tiedot
 - d. hinta, sisältäen tuotteen, palvelun tai digitaalisen sisällön kaikki verot, ja tarvittaessa toimituskustannukset sekä etäsopimuksen maksutapa, toimitus tai täyttämisen
 - e. sopimuksen irtisanomisen edellytykset, mikäli sopimus on yli vuoden kestävä ja määräaikainen tai mikäli sopimus on toistaiseksi voimassa oleva
 - f. jos kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus, vakiomuotoinen peruutuslomake.
6. Jos kyseessä on pitkän aikavälin kauppatapahtuma, edellisessä osiossa mainittu ehto pätee vain ensimmäiseen toimitukseen.

Kohta 6 – Peruutusoikeudet

Tuotteet:

1. Kuluttajalla on vähintään 14 päivän harkinta-aika, jonka kuluessa hän voi peruuttaa tuotteen myyntisopimuksen antamatta mitään syytä. Yritys voi tiedustella peruutuksen syytä, mutta kuluttajan ei ole pakko kertoa sitä.
2. Osiossa 1 mainittu harkinta-aika alkaa seuraavana päivänä laskettuna päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan nimeämä kolmas osapuoli (muu kuin huolitsija) vastaanottaa tuotteen tai
 - a. mikäli kuluttaja tilaa useamman kuin yhden tuotteen samassa lähetyksessä: päivänä, jona kuluttaja tai tämän nimeämä kolmas osapuoli vastaanottaa viimeisen tuotteen. Sillä edellytyksellä, että yritys ilmoittaa kuluttajalle asiasta selkeästi ennen tilauksen käsittelyä, yritys voi kieltäytyä tilauksesta, joka koskee useampaa kuin yhtä tuotetta, joilla on eri toimituspäivät.
 - b. Mikäli tuotteen toimitus sisältää useamman kuin yhden toimituksen tai osan: päivänä, jona kuluttaja tai tämän nimeämä kolmas osapuoli vastaanottaa viimeisen toimituksen tai osan.
 - c. jos kyseessä on määrättyä aikajaksona tapahtuvien tuotteiden säännöllisten toimitusten sopimukset: päivä, jona kuluttaja tai tämän nimeämä kolmas osapuoli vastaanottaa ensimmäisen tuotteen.

Palvelut ja digitaalinen sisältö, joita ei toimiteta konkreettisella tiedontallennusvälineellä:

3. Kuluttaja voi peruuttaa palvelusopimuksen tai digitaalisen sisällön toimitussopimuksen, jota ei toimiteta konkreettisella tiedontallennusvälineellä 14 päivän kuluessa, antamatta mitään syytä. Yritys voi tiedustella peruutuksen syytä, mutta kuluttajan ei ole pakko kertoa sitä.
4. Osiossa 3 mainittu harkinta-aika alkaa sopimuksen solmimista seuraavana päivänä.

Pidennetty harkinta-aika tuotteille, palveluille ja digitaaliselle sisällölle, joita ei toimiteta konkreettisella tiedontallennusvälineellä, mikäli peruutusoikeuden tiedoksiantaminen laiminlyödään.

5. Mikäli yritys ei kerro kuluttajalle tämän peruutusoikeudesta tai ei anna tälle vakiomuotoista peruutuskäytettä, vaikka laki näin määrää, harkinta-aika jatkuu kahdentoista kuukauden ajan alkuperäisen harkinta-ajan umpeutumisen jälkeen tämän kohdan yllä olevien, harkinta-aikaa koskevien osioiden mukaisesti.
6. Mikäli yritys antaa kuluttajalle edellisessä osiossa mainitut tiedot kahdentoista kuukauden kuluessa alkuperäisen harkinta-ajan alkamisesta, harkinta-aika päättyy 14 päivän kuluttua laskettuna päivästä, jona kuluttaja sai tiedoksiannon.

Kohta 7 – Kuluttajan velvollisuudet harkinta-ajan aikana

1. Kuluttajan on käsiteltävä tuotetta ja tuotepakkausta huolella harkinta-ajan aikana. Kuluttaja saa ainoastaan ottaa tuotteen pakkauksesta tai käyttää sitä siltä osin, kun tämä on tarpeen tuotteen luonteeseen ja ominaisuuksiin tutustumista sekä toimivuuden testausta varten. Tämän periaatteen takana on ajatus siitä, että kuluttaja voi näin toimiessaan käyttää tuotetta ja tutustua siihen samalla tavoin kuin myymälässä.
2. Kuluttaja on yksistään vastuussa tuotteen arvon alenemisesta, johon on syynä tuotteen käsittely osiossa 1 mainituista sallituista tavoista poikkeavalla tavalla.
3. Kuluttaja ei ole vastuussa tuotteen arvon alenemisesta, mikäli yritys ei anna hänelle tietoja lain määräysten mukaisesti peruutusoikeudesta ennen sopimuksen solmimista tai sopimuksen solmimisen hetkellä.

Kohta 8 – Kuluttajan peruutusoikeus ja peruuttamiseen liittyvät kustannukset

1. Mikäli kuluttaja käyttää peruutusoikeuttaan, hänen on ilmoitettava peruutuksesta yritykselle harkinta-ajan aikana vakiomuotoisen peruutuskaavakkeen tai jonkin muun yksiselitteisen ilmoitustavan välityksellä.
2. Kuluttajan on palautettava tuote postitse tai toimitettava se henkilökohtaisesti yritykselle (tai yrityksen edustajalle) niin pian kuin mahdollista, mutta joka tapauksessa 14 päivän kuluessa osiossa 1 mainitusta ilmoituksesta. Tämä ei ole tarpeen, mikäli yritys tarjoutuu noutamaan tuotteen. Kuluttajan katsotaan toimineen tuotteen palautuksen määräajan aikana, jos kuluttaja lähettää tuotteen takaisin ennen harkinta-ajan umpeutumista.
3. Kuluttajan on palautettava tuote ja sen mukana toimitetut tarvikkeet mahdollisuuksien mukaan alkuperäisessä kunnossa ja pakkauksessa sekä yhdenmukaisesti yrityksen antamien kohtuullisten ja yksiselitteisten ohjeiden kanssa.
4. Peruutusoikeuden käyttäminen oikeaoppisesti ja harkinta-ajan aikana tapahtuvat kuluttajan riskillä ja ovat kuluttajan todistustaakkana.
5. Kuluttajan on maksettava tuotteen palautuksesta koituvat suorat kustannukset. Mikäli yritys ei ilmoita asiakkaalle, että tämän on maksettava kyseiset kustannukset tai mikäli yritys ilmoittaa, että hoitaa kustannukset itse, kuluttajan ei tarvitse maksaa tuotteen palautuksesta koituvia kustannuksia.
6. Mikäli kuluttaja peruuttaa sopimuksen pyydettyään ensin nimenomaisesti palvelun suorittamista tai kaasun, veden tai sähkön toimitusta, vaikka nämä eivät olekaan pakattuina myyntiin erillisinä yksiköinä tai määrinä ja mikäli kuluttaja vastaanotti toimituksen harkinta-ajan kuluessa, kuluttaja on velkaa yritykselle summan, joka on suorassa suhteessa yrityksen täyttämään velvollisuuteen peruutushetkellä koskien velvollisuuden täyttöö kokonaisuudessaan.
7. Kuluttaja ei ole vastuussa palvelujen toimituskustannuksista tai toimitettavien veden, kaasun tai sähkön toimituksesta, vaikka nämä eivät ole pakattuina myyntiin erillisinä yksiköinä tai määrinä, eikä kaukolämmityksen toimituksesta, mikäli:
 - a. yritys ei anna kuluttajalle tietoa tämän peruutusoikeudesta tai korvauksista peruutustapauksessa tai ei anna kuluttajalle vakiomuotoista peruutuskaavaketta tai
 - b. mikäli kuluttaja ei ole nimenomaisesti pyytänyt kaasun, veden, sähkön tai kaukolämmityksen toimituksen alkavan harkinta-ajan kuluessa.
8. Kuluttaja ei ole vastuussa mistään sellaisen digitaalisen sisällön kokonaisen tai osittaisen toimituskustannuksista, joka ei ole toimitettuna konkreettisella tiedontallennusvälineellä, mikäli:
 - a. hän ei nimenomaisesti antanut lupaa sopimuksen täyttämisen aloittamiselle ennen toimitusaikaa edeltävän harkinta-ajan päättymistä
 - b. hän ei tiennyt, että hän menettäisi peruutusoikeutensa luvan antamisen vuoksi tai
 - c. mikäli yritys ei tunnusta asiakkaan selonteon vastaanottoa.
9. Kun kuluttaja käyttää peruutusoikeuttaan, kaikki lisäsopimukset peruuntuvat automaattisesti.

Kohta 9 – Yrityksen velvoitteet peruutustapauksessa

1. Mikäli yritys tarjoaa mahdollisuuden käyttää peruutusoikeutta sähköisesti, se vahvistaa peruutusilmoituksen vastaanoton välittömästi.
2. Yritys korvaa kuluttajalle kaikki kulut, mukaan lukien kaikki yrityksen palautetusta tuotteesta veloittamat toimituskustannukset, ja tekee tämän välittömästi tai 14 päivän kuluessa alkaen sen päivän jälkeen, jolloin kuluttaja antoi sille tiedoksiannon peruutuksesta. Poikkeuksena tapaukset, jolloin yritys tarjoutuu keräämään tuotteen itse, se voi viivästyttää takaisinmaksua tuotteen vastaanottoon asti tai siihen asti, että kuluttaja osoittaa palauttaneensa tuotteen, riippuen siitä, kumpi tapahtuu aikaisemmin.
3. Yritys käyttää samoja maksukeinoja kustannusten korvauksessa kuin kuluttaja, poikkeuksena tapaukset, jolloin kuluttaja suostuu toiseen tapaan. Kuluttajalle ei koidu kustannuksia kyseisestä palautuksesta.
4. Mikäli kuluttaja valitsee halvinta käytettävissä olevaa toimitustapaa kalliimman toimitustavan, yrityksen ei tarvitse korvata kalliimmasta toimitustavasta koituvia lisäkustannuksia.

Kohta 10 – Peruutusoikeutta koskevat poikkeukset

Yritys voi poissulkea seuraavat tuotteet ja palvelut kuluttajan peruutusoikeuden piiristä mutta vain siinä tapauksessa, että yritys ilmoittaa tästä selkeästi tarjouksessaan tai joka tapauksessa hyvissä ajoin ennen sopimuksen solmimista.

1. Harkinta-ajan aikana tapahtuvat vaihtelut tuotteiden tai palvelujen hinnoissa, jotka ovat alltiita talousmarkkinoiden muutoksille ja joihin yritys ei voi vaikuttaa.

2. Sopimukset, jotka solmitaan julkisen huutokaupan aikana. Julkinen huutokauppa on myyntitapa, jossa yritys tarjoaa tuotteita, digitaalista sisältöä ja/tai palveluja kuluttajalle, joka on paikalla joko henkilökohtaisesti tai jolla on mahdollisuus olla paikalla huutokaupassa henkilökohtaisesti. Huutokaupanpitäjä valvoo huutokauppaa, ja huutokaupassa voittaneen tarjouksentekijän on ostettava huutamansa tuotteet, digitaalisen sisällön ja/tai palvelut.
3. Palvelusopimukset palvelun tapahduttua vain seuraavien ehtojen toteutuessa:
 - a. täytäntöönpano on alkanut kuluttajan annettua nimenomaisen ennakkoluvan ja
 - b. kuluttaja tiedostaa, että hän menettää peruutusoikeutensa heti kun yritys on täyttänyt sopimuksen.
4. Matkapaketti Alankomaiden siviilioikeuden 7. kirjan artiklan 500 mukaisesti ja matkustajakuljetuksen sopimukset.
5. Majoituspalvelusopimukset, kun sopimuksessa on erityinen täyttämisen päivämäärä tai aikaväli ja käyttö on muu kuin asuinkäyttö, tavarankuljetus, autonvuokraus ja pitopalvelu.
6. Sopimukset, jotka koskevat vapaa-aikaa ja joissa on erityinen päivämäärä tai aikaväli tämän täyttämiseksi.
7. Asiakkaalle räätälöidyt tuotteet, jotka eivät ole ennalta valmistettuja ja jotka tehdään henkilökohtaisten määritysten mukaisesti tai kuluttajan päätöksen mukaan tai tuotteet, jotka on selkeästi tarkoitettu tietylle henkilölle.
8. Pilaantuvat tuotteet tai tuotteet, joilla on rajallinen varastointiaika.
9. Tiiviisti suljetut tuotteet eivät sovellu palautettaviksi kansanterveyden suojelun tai hygienian vuoksi, mikäli sinetti on murrettu toimituksen jälkeen.
10. Tuotteet, jotka luontonsa vuoksi on sekoitettu peruuttamattomasti muihin tuotteisiin toimituksen jälkeen.
11. Alkoholiuoma, jolla on sovittu hinta sopimuksen solmimishetkellä, vaikka toimitus voidaan tehdä vasta 30 päivän kuluttua ja vaikka sen todellinen arvo riippuu markkinoiden vaihteluista, joihin yritys ei voi vaikuttaa.
12. Sinetöidyt ääni- ja kuvatallenteet ja tietokoneohjelmistot, joiden sinetti on murrettu toimituksen jälkeen.
13. Sanomalehdet, aikakauslehdet tai lehdet, poikkeuksena näiden tilaukset.
14. Muun kuin konkreettisen tiedontallennusvälineen välityksellä toimitettavan digitaalisen sisällön toimitus, kun:
 - a. täytäntöönpano on alkanut kuluttajan annettua nimenomaisen ennakkoluvan ja
 - b. kuluttaja on ilmoittanut, että hän on tietoinen peruutusoikeutensa menetyksestä.

Kohta 11 – Hinta

1. Tarjouksessa olevien palvelujen ja/tai tuotteiden hintaa ei nosteta tarjouksessa mainitun voimassaoloajan aikana, poikkeuksena hintojen muuttuminen arvonlisäverokannan muuttumisen seurauksena.
2. Aiempien osioiden ehdoista poikkeavasti yritys voi tarjota tuotteita tai palveluja, joiden hinnat ovat alisteisia talousmarkkinoiden vaihteluille, joihin yritys ei voi vaikuttaa muuttuvilla hinnoilla. Se seikka, että nämä hinnat ovat alisteisia vaihteluille ja että kaikki hintaluettelot ovat näin ollen vain suuntaa antavia, on ilmoitettava tarjouksessa.
3. Kolmen kuukauden sisällä sopimuksen solmimisesta tapahtuvat hinnannousut sallitaan vain siinä tapauksessa, että ne johtuvat lakisääteisistä järjestelmistä tai säännöksistä.
4. Sopimuksen solmimisen jälkeisten 3 kuukauden jälkeiset hinnannousut sallitaan vain siinä tapauksessa, että yritys on sopinut niistä ja että
 - a. ne ovat seurausta lakisääteisistä järjestelmistä tai säännöksistä tai
 - b. asiakkaalla on valta irtisanoa sopimus alkaen päivästä, jona hinnannousu astuu voimaan.
5. Tarjouksessa luetellut tuotteiden tai palvelujen hinnat sisältävät ALV:in.

Kohta 12 – Täyttäminen ja lisätakuu

1. Yritys takaa, että tuotteet ja/tai palvelut täyttävät sopimusehdot, tarjouksessa ilmoitetut eritelmät, eheyttä ja/tai käytettävyyttä koskevat kohtuulliset vaatimukset ja kaikki olemassa olevat lakisääteiset säännökset ja/tai hallituksen määräykset, jotka ovat sovellettavissa sopimuksen solmimishetkellä. Jos näin on sovittu, yritys takaa myös sen, että tuote soveltuu muuhun kuin normaaliin käyttöön.
2. Yrityksen, yrityksen toimittajan, valmistajan tai maahantuojan tarjoama lisätakuu ei missään tapauksessa rajoita kuluttajan laissa määrättyjä oikeuksia sopimuksen puitteissa. Kuluttaja voi vedota näihin oikeuksiin, mikäli yrityksen todetaan rikkovan sopimusta.

3. Lisätakuu koskee yrityksen, yrityksen toimittajan, maahantuojan tai tuotteen valmistajan velvollisuuksia, jotka antavat asiakkaalle erityisoikeuksia, jotka ulottuvat pidemmälle kuin laissa on määrätty siinä tapauksessa, että yrityksen, yrityksen toimittajan, maahantuojan tai tuotteen valmistajan todetaan rikkoneen sopimusta.

Kohta 13 – Toimitus ja tilauksen käsittely

1. Yritys on mahdollisimman huolellinen tuotetilauksen vastaanotossa ja käsittelyssä sekä palvelujen toimituspyyntöjen käsittelyssä.
2. Toimituspaikka on osoite, jonka kuluttaja antaa yritykselle.
3. Ottaen huomioon näiden yleisten ehtojen kohdan 4 määräajat, yritys käsittelee hyväksytyt tilaukset viiveettä ja ylittämättä 30 päivän määräaikaan, poikkeuksena tapaukset, jolloin on sovittu eri toimituspäivämäärästä. Mikäli toimitus viivästyy, sitä ei voida käsitellä tai se voidaan käsitellä vain osittain, kuluttajalle ilmoitetaan asiasta 30 päivän kuluessa kyseessä olevan tilauksen tekemisestä. Näissä tapauksissa kuluttaja voi purkaa sopimuksen veloituksetta ja pyytää korvausta menetyksistä.
4. Edellisessä osiossa kerrottujen ehtojen mukaisen sopimuksen purkamisen jälkeen yritys korvaa kuluttajalle välittömästi tämän maksaman summan.
5. Tuotteiden vaurioitumisen ja/tai menetyksen riski on yrityksellä aina kuluttajalle tai kuluttajan ennakkoon määräämälle edustajalle tapahtuvaan toimitukseen asti, poikkeuksena erilaiset nimenomaisesti sovitut järjestelyt.

Kohta 14 – Pitkän ajan kauppatapahtumat: voimassaoloaika, päättymisen ja jatkaminen

Irtisanominen:

1. Kuluttaja voi irtisanoa sopimuksen määrittämättömäksi ajaksi säännöllisen tuotteiden (mukaan lukien sähkön) toimituksen tai palvelujen tarjoamisen osalta milloin tahansa. Irtisanomiseen sovelletaan sovittuja ehtoja ja irtisanomisaikaa, joka on enintään yksi kuukausi.
2. Kuluttaja voi irtisanoa määräaikaisen sopimuksen säännöllisen tuotteiden (mukaan lukien sähkön) toimituksen tai palvelujen tarjoamisen osalta milloin tahansa. Tällöin irtisanominen astuu voimaan määräajan päättyessä, ja siihen sovelletaan sovittuja ehtoja ja irtisanomisaikaa, joka on enintään yksi kuukausi.
3. Suhteessa edellisissä osioissa viitattuihin sopimuksiin kuluttaja voi:
 - antaa ilmoituksen irtisanomisesta milloin tahansa ilman, että ilmoitus olisi annettava tietyllä hetkellä tai tietyn aikajakson kuluessa
 - antaa ilmoituksen irtisanomisesta vähintään samalla tavalla kuin hän solmi sopimuksen
 - antaa ilmoituksen irtisanomisesta sen saman irtisanomisajan kuluessa, jonka yritys on määrännyt itselleen.

Jatkaminen:

4. Määräaikaista sopimusta, joka koskee tuotteiden (mukaan lukien sähkön) säännöllistä toimitusta tai palvelujen säännöllistä tarjoamista, ei voida pidentää hiljaisesti eikä uudistaa määräajaksi.
5. Edellisen osion määräajoista poiketen viikoittain tai kuukausittain ilmestyvien sanomalehtien ja aikakauslehtien säännöllisen toimituksen määräaikaista sopimusta voidaan pidentää hiljaisesti enintään kolmen kuukauden määräajaksi, mikäli kuluttajalla on mahdollisuus irtisanoa sopimus pidennetyn aikajakson päättyessä, jolloin irtisanomisaika on enintään yksi kuukausi.
6. Tuotteiden tai palvelujen säännöllisen toimituksen määräaikaista sopimusta voidaan pidentää hiljaisesti toistaiseksi voimassaolevaksi vain siinä tapauksessa, että kuluttajalla on mahdollisuus irtisanoa sopimus milloin tahansa, jolloin irtisanomisaika on enintään yksi kuukausi. Jos kyseessä on sopimus päivittäin tai viikoittain ilmestyvien sanomalehtien ja aikakauslehtien toimituksesta, mutta lähetystiheys on vähemmän kuin kerran kuukaudessa, irtisanomisaika on enintään kolme kuukautta.
7. Päivittäin tai kuukausittain ilmestyvien sanomalehtien ja aikakauslehtien säännöllisen toimituksen lyhytaikaista sopimusta ei voida pidentää hiljaisesti, jos kyseessä on tutustumistarjous (tutustumisjakso, aloitustarjous). Tämän tyyppiset sopimukset päättyvät automaattisesti tutustumisjakson/aloitustarjouksen päättyessä.

Kesto:

8. Mikäli sopimus kestää yli vuoden ja se on määräaikainen, kuluttaja voi irtisanoa sopimuksen milloin tahansa enintään kuukauden irtisanomisajalla, ellei sovitun määräaikaisen sopimuksen irtisanominen etukäteen olisi kohtuutonta tai sopimatonta.

Kohta 15 – Maksaminen

1. Ellei sopimuksessa tai lisäehdoissa toisin ilmoiteta, kuluttajan on maksettava kaikki maksamattomat summat 14 päivän kuluessa harkinta-ajan alusta tai harkinta-ajan puuttuessa 14 päivän kuluessa sopimuksen solmimisesta. Jos sopimus koskee palvelujen tarjoamista, tämä aikaväli alkaa vuorokausi sen jälkeen, kun kuluttaja vastaanottaa sopimusvahvistuksen.
2. Jos tuotteita myydään kuluttajille, kuluttajia ei voida missään olosuhteissa vaatia tekemään yli 50 %:n ennakkomaksua. Jos ennakkomaksuista sovitaan, kuluttajat eivät voi käyttää mitään oikeuksia, jotka koskevat tilattujen tuotteiden käsittelyä tai pyydettyjä palveluja ennen ennakkomaksun tekemistä.
3. Kuluttajilla on velvollisuus ilmoittaa yritykselle välittömästi annetuissa maksutiedoissa olevista virheistä.
4. Mikäli kuluttajat eivät maksa määräajan kuluessa, yritys lähettää maksumuistutuksen ja antaa 14 päivää lisää maksuaikaa. Mikäli kuluttaja ei ole maksanut toisenkaan 14 päivän määräajan jälkeen, yritys voi periä lakisääteisiä korkoja maksamattomista summista sekä lisäksi mahdollisia oikeuden ulkopuolisia kohtuullisia keräämiskustannuksia. Mainitut keräämiskustannukset ovat enintään: 15 % enintään 2 500 euron maksamattomista summista; 10 % seuraavista 2 500 eurosta ja 5 % seuraavista 5 000 eurosta, vähimmäissumman ollessa 40 euroa. Yritys voi vähentää määriä ja prosentteja oman harkintansa mukaan.

Kohta 16 - Valitusmenettely

1. Yrityksellä on valitusmenettely, joka on riittävästi julkistettu, ja se käsittelee valituksia tämän menettelyn mukaisesti.
2. Sopimuksen täyttämistä koskevat valitukset on kuvailtava, ja niistä on raportoitava yritykselle selkeästi ja kattavasti kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.
3. Yritykselle annettuihin valituksiin vastataan 14 päivän kuluessa vastaanottopäivämäärästä laskien. Mikäli valituksen käsittely kestää paljon mainittua aikaa kauemmin, yritys vastaa 14 päivän määräajan kuluessa ilmoittaen valituksen saapuneen ja kertoo kuluttajalle, milloin tarkka vastaus annetaan.
4. Kuluttajan on annettava yritykselle vähintään neljä viikkoa aikaa valituksen ratkaisemiseen molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Tämän määräajan jälkeen kaikki valitukset ovat riita-asioita.

Kohta 17 – Riita-asiat

1. Yrityksen ja kuluttajan välisiin sopimukset, joita nämä yleiset ehdot koskevat, sovelletaan ainoastaan Hollannin lainsäädäntöä.

Kohta 18 – Täydentävät tai ei-vakioehdot

Lisäehdot tai ehdot, jotka poikkeavat näistä yleisistä ehdoista, eivät saa vaikuttaa kielteisesti kuluttajaan, ja ne on ilmoitettava kirjallisesti tai siten, että kuluttaja voi tallentaa ne ja päästä niihin käsiksi pysyvien tiedontallennusvälineiden välityksellä.