

Algemene Voorwaarden Etos webshop

Inhoudsopgave

- I. Algemene Voorwaarden Thuiswinkel
Bijlage I - Herroepingsformulier
- II. Aanvullende Algemene Voorwaarden Etos Webshop
- III. Aanvullende Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten
- IV. Aanvullende Algemene Voorwaarden voor Franchise reserveringen
- V. Gebruiksvoorwaarden Etos App

I. Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft; 12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Etos B.V.

Handelend onder de naam/namen: Etos B.V. /Etos

Vestigingsadres: Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam

Telefoonnummer: 0886594245

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m maandag vanaf 09.30 uur tot 17.00 uur

E-mailadres: info@etos.nl

KvK-nummer: 35014093

Btw-nummer: NL003183579B01

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:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van **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.

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:
 - 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:

3. 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.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 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. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

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

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

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de

succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien; 7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

- de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

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:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
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 bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

6. Gecertificeerde winkels en webshops met de Groene Plus doen er alles aan om consumenten juist en deskundig te adviseren over zelfzorggeneesmiddelen. Het kan altijd gebeuren dat de consument een klacht heeft en de ondernemer hoort dat graag om de service te verbeteren. Als de consument een klacht heeft over de dienstverlening van de gecertificeerde webshop met betrekking tot de verkoop en aflevering van en advisering over zelfzorggeneesmiddelen, dan kan de consument gebruikmaken van de klachtenprocedure van Etos.

Als de ondernemer de klacht van de consument niet naar tevredenheid kunnen oplossen, dan kan de consument met de klacht rechtstreeks terecht bij de klachtencommissie van PCO (t.a.v. de secretaris, Postbus 1262, 3600 BG Maarssen of klachtencommissie@cbd-maarssen.nl). Kijk voor meer informatie over de klachtenregeling van het CBD/PCO op de site van het CBD bij [Klachtenprocedure consumenten](#).

De klachtencommissie van PCO Certificerend Orgaan neemt alleen klachten van klanten in behandeling over de dienstverlening van de gecertificeerde webshop met betrekking tot de verkoop en aflevering van en advisering over zelfzorggeneesmiddelen, voor alle andere klachten kun je hier niet terecht en word de consument terugverwezen naar Etos.nl.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Als de ondernemer zijn activiteiten richt op het land waar de consument woont, kan de consument ook steeds een beroep doen op het dwingende consumentenrecht van zijn land.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk

of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd.

Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

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]* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, 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

II: Aanvullende algemene voorwaarden etos.nl

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van bestellingen via www.etos.nl zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (onderdeel I) van toepassing.
2. In aanvulling op deze voorwaarden bedoeld in artikel 1, gelden ook deze aanvullende algemene voorwaarden, hierna samen de "Algemene Voorwaarden". Bij strijd tussen deze aanvullende voorwaarden en de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel, prevaleren de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de koper wordt uitdrukkelijk afgewezen.
4. Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra deze online zijn aangepast en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

Minimaal bestelbedrag

5. Etos hanteert een minimaal bestelbedrag exclusief bezorgkosten (m.u.v. digitale producten zoals cadeaukaarten of e-vouchers) en eventueel statiegeld. Het minimale bestelbedrag is te vinden op: [Etos - Vraag en Antwoord](#).

Privacy & Veiligheid

6. Op alle online diensten en leveringen van Etos is het privacybeleid van toepassing dat u kunt vinden op www.etos.nl/privacy.
7. Producten bestellen via www.etos.nl kan door een account aan te maken op www.etos.nl. Producten bestellen via www.etos.nl kan ook zonder account als gast. Indien u een bestelling doet op www.etos.nl met een profiel, dan kiest u een emailadres als gebruikersnaam en een wachtwoord, waarmee u voortaan toegang krijgt tot de diensten van de www.etos.nl. Deze gegevens zijn persoonlijk en wij vragen u hier vertrouwelijk mee om te gaan, uw emailadres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze indien gewenst alleen op te slaan op uw eigen computer.
8. Wij zullen ons best doen om zoveel mogelijk te waarborgen dat de website virusvrij is, maar kunnen dat helaas niet garanderen. De website bevat links naar websites van derden. Wij selecteren de websites waarnaar verwezen wordt zo zorgvuldig mogelijk. Wij kunnen echter niet instaan voor de inhoud en het functioneren van de websites van derden.

Intellectuele eigendomsrechten

9. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze website, waaronder in elke geval maar niet uitsluitend logo's, de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Etos B.V., of bij aan haar gelieerde vennootschappen en/of bij diegene van wie zij een licentie verkregen heeft. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming de op de websites en app vermelde informatie openbaar te maken, te vereenvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

Leeftijdsgrens

10. Personen jonger dan 16 jaar hebben toestemming nodig van hun ouders/voogd om zich voor www.etos.nl in te schrijven en bestellingen te plaatsen via de website. Bij het doen van een bestelling, mag Etos ervan uitgaan dat die toestemming gegeven is.

Prijzen en aanbiedingen

11. Aanbiedingen in de fysieke Etos winkels kunnen afwijken van aanbiedingen op www.etos.nl. U kunt voor online bestellingen geen aanspraak maken op aanbiedingen die uitsluitend voor fysieke winkels gelden.
12. Hoewel de website met de grootste zorgvuldigheid tot stand is gekomen, kan het voorkomen dat kenmerken van producten (prijs, uiterlijk, allergenen vermelding) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In dat geval gelden de op de verpakking van het product zelf weergegeven kenmerken, dan wel de prijs die in de bestelbevestiging wordt vermeld en kunt u geen aanspraak maken op levering

conform de foutief weergegeven informatie. In het geval van een dergelijke afwijking kunt u besluiten het product niet te willen afnemen en kunt u het product retourneren.

Bezorgen of ophalen van uw bestelling

13. Het is mogelijk om uw bestelling thuis te laten bezorgen of af te halen in een Etos winkel. Voor bestellingen onder een bepaald bedrag worden er bezorgkosten in rekening gebracht (m.u.v. digitale producten zoals cadeaukaarten of e-vouchers). Kijk voor het bedrag waarbij bezorging gratis is, op [Etos - Vraag en Antwoord](#).

Betaling

14. Uw online bestelling dient te worden betaald voordat deze kan worden bevestigd. U kunt betalen via iDeal, creditcard (Visa of Mastercard) of met een Etos- of VVV cadeaukaart. Contante betaling is dus niet mogelijk. Indien bij de betaling additionele kosten gemoeid zijn, worden hooguit de daadwerkelijke kosten voor het betreffende betaalmiddel in rekening gebracht.

Levering en annulering van uw bestelling

15. Na het plaatsen van de online bestelling ontvangt u een bestelbevestiging per e-mail. Zodra de bestelling is ingepakt in het magazijn en wordt verzonden, ontvangt u een nieuwe e-mail met een verzendbevestiging. In de verzendbevestiging is de Track & Trace code te vinden waarmee de status van het pakket kan worden gevolgd.
16. Het is niet mogelijk om uw bestelling te wijzigen op het moment dat de bestelling geplaatst is. Het annuleren van de bestelling is uitsluitend mogelijk via de Klantenservice van Etos en uitsluitend op het moment dat de bestelling nog niet verwerkt is. Het is uiteraard mogelijk om een bestelling na aflevering te retourneren (zie onderstaand artikel).

Retourneren

17. U heeft het wettelijke recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van redenen te herroepen. Etos hanteert daarbij een verlengde retour/herroepingstermijn van 30 dagen.

Dit betekent dat indien u binnen 30 dagen nadat uw bestelling bij u is bezorgd bepaalde producten bij nader inzien toch niet wilt hebben, u deze aan ons kunt retourneren. De producten dienen onbeschadigd en in de originele staat te zijn. Als het product niet in originele staat heeft geretourneerd, bent u aansprakelijk voor de waardevermindering van het betreffende product die het gevolg is van het gebruik hiervan, voor zover dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking vast te stellen. In dat geval kunnen wij de waardevermindering verrekenen met het terug te storten bedrag

Voor retourneren kunt u het retourformulier uitprinten ([Retourformulier](#)) en invullen en het pakket gratis verzenden naar Antwoordnummer 469, 4000 VB, Tiel. Indien u geen printer heeft, dan kunt u uw bestelnummer op een briefje schrijven en dit bij de bestelling voegen. Het door u betaalde bedrag voor de betreffende producten (inclusief eventuele verzendkosten bij volledige retournering) wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmededeling aan u terugbetaald op de rekening waarmee de bestelling is betaald. Etos behoudt zich het recht voor te wachten met terugbetaling totdat de producten zijn ontvangen of tot het moment dat u heeft aangetoond deze te hebben opgestuurd.

18. De volgende producten kunnen niet geretourneerd worden en zijn uitgesloten van het herroepingsrecht:
- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - producten uit de categorie zelfzorg (waaronder ook corona zelftesten);
 - make-up en andere cosmetica producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
 - seksspeeltjes waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
 - vervoersbewijzen en e-vouchers/e-tickets die alleen in een bepaalde periode te verzilveren zijn.

Overige

19. Onze producten zijn bestemd voor consumenten, tenzij anders is bepaald in een bezorgovereenkomst. Wij behouden ons daarom het recht voor om bestellingen die in strijd zijn met onze algemene voorwaarden te annuleren, niet uit te leveren, een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van bepaalde artikelen, of klantaccounts te blokkeren.
20. De informatie op deze website wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien u fouten op de site(s) aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen dat u ons dat meldt via onze Klantenservice. Ook voor overige vragen en of klachten kunt u contact opnemen met onze Klantenservice via onderstaande gegevens.

21. Ter voorkoming van misbruik of fraude, voeren we periodieke of steekproefsgewijze controles uit op orders en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren. Hiervan wordt de klant op de hoogte gesteld. Bij gebleken misbruik of fraude, behouden wij het recht voor het betreffende of gelinkte klantaccount te blokkeren en geblokkeerd te houden.

Klachtenprocedure of vragen

22. Indien u producten in beschadigde toestand ontvangt, dan wel producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan het desbetreffende product gesteld mogen worden, verzoeken wij u dit bij voorkeur binnen 7 dagen na levering aan ons kenbaar te maken via onze Klantenservice via www.etos.nl/klantenservice. Onze Klantenservice zorgt ervoor dat uw klacht zo goed mogelijk wordt afgehandeld.

III. Aanvullende Algemene Voorwaarden Cadeaukaart (versie februari 2026)

1. Op het bestellen via www.Etos.nl zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (onderdeel I) van toepassing. In aanvulling op deze Algemene Voorwaarden Thuiswinkel gelden voor de Etos Cadeaukaart ("Cadeaukaart") ook deze Algemene Voorwaarden. Bij strijd, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd. Wij raden je aan om deze Algemene Voorwaarden telkens voor het gebruik van een Cadeaukaart te raadplegen. Blijf je na ingaan van de wijzigingen de Cadeaukaart gebruiken, dan aanvaard je daarmee de gewijzigde voorwaarden.
3. Met het Etos shoptegoed (variërend van € 5 tot € 150) op de Cadeaukaart kun je bij alle Etos winkels, alsook op etos.nl betalen.
4. Je dient bij aankoop online ten minste te beschikken over een e-mail account om een Cadeaukaart te ontvangen.
5. Je bent verantwoordelijk voor de juistheid van het invullen van jouw gegevens.
6. Na het afronden van je bestelling ontvang je een e-mailbevestiging.
7. Inwisselen op etos.nl: vul de barcode op de Cadeaukaart als kortingscode in je winkelmand en bevestig daarna met de PIN-code

8. Inwisselen in een Etos winkel: in de winkel kan je de barcode van de Cadeaukaart scannen bij de kassa.
9. Een Cadeaukaart kan niet worden gebruikt voor de aankoop van andere cadeaukaarten.
10. Een Cadeaukaart (digitaal of fysiek) kan na aankoop niet meer worden geruild of teruggenomen. Het herroepingsrecht hiervoor is uitgesloten.
11. Het tegoed op de Cadeaukaart is 3 jaar geldig vanaf aankoop. Etos heeft het recht de geldigheidsduur aan te passen. Na het verstrijken van de geldigheidsduur kan de koper/houder geen aanspraak maken op het resterende saldo.
12. Het tegoed op de Cadeaukaart kan niet contant worden uitbetaald, en wordt niet vergoed in geval van verlies, beschadiging of diefstal.
13. Het is niet toegestaan de Cadeaukaart uit naam van of mede uit naam van Etos in te zetten voor commerciële doeleinden, dan wel de merken, naam en/of het logo van Etos in de betreffende communicatie te gebruiken.
14. Etos is te allen tijde gerechtigd om bestellingen voor Cadeaukaarten niet te verwerken dan wel daar voorwaarden aan te verbinden.
15. Etos is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst voor de Cadeaukaart (gedeeltelijk) te ontbinden of de betreffende Cadeaukaart te blokkeren/annuleren als sprake is van een technische fout, (ernstige aanwijzingen van) fraude met en/of oneigenlijk gebruik van de Cadeaukaart.

IV. Aanvullende Voorwaarden voor Franchise reserveringen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing als de klant via de Etos webshop een bestelling plaatst, die klant wil ophalen en betalen in een door de klant geselecteerde Etos franchisewinkel. De geselecteerde Etos franchise winkel ontvangt de klant bestelling en stelt de bestelling samen o.b.v. de actuele winkelvoorraad.
2. De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel (Onderdeel I) zijn niet van toepassing op deze dienst.
3. Middels het plaatsen van een bestelling via de Etos website zullen de product(en) indien de door jou gewenste product(en) op voorraad zijn apart worden gelegd door een Etos franchisenemer in de geselecteerde Etos franchisewinkel. Indien het door de klant gewenste product onverhoopt niet of onvoldoende beschikbaar blijkt te zijn, zal de franchise winkel de klant hierover informeren.
4. De klant dient het product af te halen en ter plaatse af te rekenen in de geselecteerde Etos franchisewinkel. De klant gaat een koopovereenkomst aan met de franchisenemer voor het gereserveerde product.
5. De klant kan vanaf de volgende werkdag na 12.00 uur de bestelling ophalen (mits de klant een bevestiging heeft van de bestelling die opgehaald kan worden). De bestelling zal tot 3 weken apart worden gelegd in de winkel.

6. Retourneren kan alleen in de franchise winkel waar de bestelling door de klant is opgehaald
7. Etos behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

V. Gebruiksvoorwaarden Etos app

De Etos App en de Diensten worden aangeboden door Etos B.V., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Amsterdam onder nummer 35014093, gevestigd aan de Provincialeweg 11 (1506 MA) te Zaandam (hierna: “Etos” of “wij”).

Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Etos mobiele applicatie (hierna: de “App”), en op alle informatie en overige diensten die via de App worden aangeboden (“Diensten”).

1. Algemeen

- 1.1. De App is een applicatie voor je smartphone, tablet of andere mobile device waarmee je gebruik kan maken van, en informatie kan vinden over bepaalde diensten die Etos levert (voor de duidelijkheid: op deze diensten kunnen afzonderlijke algemene voorwaarden van toepassing zijn).
- 1.2. Door gebruik te maken van de App ga je akkoord met deze gebruiksvoorwaarden. Als je het niet (geheel) eens bent met deze gebruiksvoorwaarden, dan dien je de App niet te gebruiken.
- 1.3. Wij mogen deze gebruiksvoorwaarden te allen tijde wijzigen en zullen jou van deze wijzigingen op de hoogte brengen door een aangepaste versie van de gebruiksvoorwaarden in de App te plaatsen. Door verder gebruik te maken van de

App nadat een gewijzigde versie van deze algemeen voorwaarden is geplaatst, ga je akkoord met deze wijzigingen.

2. Gebruiksrecht

- 2.1. De App is gratis te downloaden via de App Store van Apple of via de Google Playstore van Android, en wordt “as is” ter beschikking gesteld. Om gebruik te kunnen maken van de App, heb je een smartphone of tablet nodig die applicaties kan downloaden (en gebruiken) van de App Store of de Google Playstore.
- 2.2. Indien je jonger bent dan 16 jaar, dan moet je toestemming van je ouders of andere wettelijke vertegenwoordiger hebben, voordat je gebruik mag maken van de App. Zo nodig moet je deze toestemming kunnen overleggen, als wij je daarom vragen.
- 2.3. Door het downloaden van App verkrijg je een tijdig, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de App, en de inhoud daarvan, voor jouw eigen persoonlijke, niet commerciële, doeleinden te gebruiken overeenkomstig deze gebruiksvoorwaarden en de instructies die in de App staan opgenomen op een smartphone of tablet die in jouw bezit is.
- 2.4. Je mag de App niet distribueren, overdragen en/of beschikbaar/ stellen, op welke wijze dan ook, en je mag de App niet aansluiten op een netwerk waardoor andere apparaten van de App gebruik zouden kunnen maken. Je mag de App niet deassembleren, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering, noch kopiëren, aanpassen of (andere) afgeleide werken van de App creëren.
- 2.5. Commercieel gebruik van de App, waaronder maar niet beperkt tot screen scraping, is niet toegestaan, tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van Etos.
- 2.6. De App en de Diensten kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Op ieder gewenst moment kan Etos het aanbieden van de App en/of Diensten (gedeeltelijk) staken, hiermee eindigt ook jouw recht om gebruik te maken van App. Op het moment van beëindiging van het gebruiksrecht zul je de App niet meer gebruiken en van jouw smartphone of tablet verwijderen.
- 2.7. Wij behouden ons het recht voor om jouw gebruiksrecht per direct te beëindigen, indien je op enige wijze in strijd handelt met deze gebruiksvoorwaarden.

3. Registratie en account

- 3.1. Je kunt een account aanmaken op de App door de instructies te volgen die in de App staan opgenomen.
- 3.2. Delen van de App kunnen ook worden gebruikt zonder accountregistratie. Pas na het registreren van je account, kun je gebruik maken van de volledige App.

- 3.3. Als je vragen hebt over de registratie, raadpleeg dan de Actuele / Veelgestelde vragen of neem contact op met klantenservices via [etos.nl/klantenservice](https://www.etos.nl/klantenservice).

4. Intellectuele eigendomsrechten

- 4.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot (i) de App en (ii) de Diensten, waaronder die met betrekking tot de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Etos en/of diegene van wie wij een licentie verkregen hebben. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder onze toestemming de vermelde informatie en/of App openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken.

5. Aansprakelijkheid

- 5.1. Etos sluit aansprakelijkheid voor schade of kosten veroorzaakt in relatie tot het gebruik van de App en/of de Diensten, uit. Dit geldt ook voor kosten/schade veroorzaakt door (gebreken aan) de App, of onjuiste informatie opgenomen in de App.
- 5.2. Etos en de door haar ingeschakelde hulppersonen of derden zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor storingen aan/in en/of fouten van/in of met betrekking tot het Internet of de App, het kabel-(of enig ander ter zake relevant) netwerk, software of hardware alsmede voor eventuele foutieve invoer en/of verwerking van gegevens.

6. Beëindiging gebruik

- 6.1. Je bent te allen tijde gerechtigd het gebruik van de App te beëindigen.
- 6.2. Etos is gerechtigd je account met onmiddellijke ingang op te heffen en je gebruiksrecht per direct te beëindigen, indien er sprake is van fraude, je in strijd handelt met de toepasselijke voorwaarden, misbruik maakt van je rechten en/of wanneer je op enige andere wijze handelt waardoor schade wordt berokkend aan Etos of aan deelnemende partners of andere gebruikers van de App.

7. Updates

- 7.1. Etos heeft het recht updates uit te voeren met betrekking tot de App en/of andere wijzigingen aan te brengen in de App, de Diensten en/of de daarbij behorende voorwaarden. Etos is niet verplicht oude versies van de App te ondersteunen en kan de werking en beschikbaarheid daarvan niet garanderen.

8. Privacy

- 8.1. Etos zal gegevens verzamelen en behandelen conform het privacy beleid, te vinden via de App en via www.etos.nl/privacybeleid.

9. Slotbepalingen

- 9.1. Op deze gebruikersvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit en/of verband houdende met de App en/of de Diensten zullen worden beslecht door de rechtbank Noord-Nederland, locatie Haarlem.
- 9.2. Indien een of meerdere bepalingen in deze gebruikersvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze gebruikersvoorwaarden en in de betreffende bepaling(en) volledig van toepassing.
- 9.3. Voor vragen, klachten en/of opmerkingen met betrekking tot de App of deze gebruikersvoorwaarden, evenals voor vragen over het gebruik van persoonsgegevens, kun je terecht op www.etos.nl/klantenservice.

Aldus opgemaakt te Zaandam op 23 juni 2023