

## AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

---

### Artikel 1 – Toepasselijkheid en definities

1. Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn bedoeld als een aanvulling op de geldende Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ('NTO-voorwaarden') en zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen Wehkamp B.V. (hierna: Wehkamp) en een consument.
2. Wehkamp gebruikt in deze voorwaarden steeds zoveel mogelijk dezelfde definities als omschreven in artikel 1 van de NTO-voorwaarden.

### Artikel 2 - Levering

1. Voor kleine producten vindt levering plaats door DHL op een door de consument op te geven geldig Nederlands adres of door aflevering aan een DHL-Servicepoint of DHL Parcelstation.
2. In geval van levering bij een DHL Servicepoint is de consument verplicht de bestelling persoonlijk af te halen. Ter voorkoming van afgifte aan ongeautoriseerde personen is het DHL Servicepoint namens Wehkamp gerechtigd de consument om identificatie te vragen.
3. In geval van levering bij een DHL Parcelstation ontvangt de consument een bericht met een persoonlijke afhaalcode per SMS of e-mail op het bij Wehkamp bekende telefoonnummer of e-mailadres. De consument dient zorgvuldig om te gaan met het bericht en de afhaalcode, door deze geheim te houden, niet aan anderen af te geven en apparaten waarop het bericht binnenkomt niet onbeheerd achter te laten. Wehkamp is niet aansprakelijk voor schade door onzorgvuldig gebruik van het bericht en de afhaalcode.
4. In geval van levering bij een DHL Servicepoint of DHL Parcelstation heeft de consument gedurende 7 dagen de tijd om de bestelling op te halen. De dag volgende op die waarop de consument de bestelling heeft afgehaald, geldt als de eerste dag van de bedenktijd voor producten waarop het herroepingsrecht geldt. Als de consument de bestelling niet binnen 7 dagen afhaalt, zal de bestelling worden teruggezonden aan Wehkamp en wordt de consument geacht gebruik te hebben gemaakt van het herroepingsrecht.
5. Voor grote producten (zoals meubels) vindt levering plaats door Dynalogic op een door de consument op te geven geldig Nederlands adres.
6. De eigendom van de geleverde producten gaat op de consument over nadat het verschuldigde bedrag is betaald. Het risico van de producten gaat over op het moment van levering aan de consument.
7. Wehkamp levert zo lang de voorraad strekt. Als een product niet leverbaar blijkt, heeft Wehkamp het recht de overeenkomst te ontbinden.

### Artikel 3 – Betalen en mededeling cessie

1. Door aanvaarding van het aanbod van Wehkamp gaat de consument een betalingsverplichting aan en ontstaat een vordering van Wehkamp op de consument.
2. Wehkamp heeft alle vorderingen die zij op consumenten heeft en krijgt, met uitzondering van vorderingen verkregen uit retourkoopjes, (bij voorbaat) gecedeerd aan Tinka B.V. door middel van cessie als bedoeld in art. 3:94 lid 1 en lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Door middel

van deze voorwaarden wordt daarvan aan elke consument mededeling gedaan. Tinka B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 05025359.

3. Tinka B.V. is een bij de AFM geregistreerde instelling onder nummer 12012043. Onder deze vergunning mag Tinka B.V. consumentenkredieten aanbieden en optreden als bemiddelaar in verzekeringen. Tinka B.V. verstrekt geen adviezen met betrekking tot de kredietverlening en verzekeringen.
4. Wehkamp verstrekt facturen enkel digitaal; deze zijn voor de consument op eenvoudige wijze te downloaden door in te loggen in diens klantaccount/MijnWehkamp. De consument kan deze vervolgensopslaan op een duurzame gegevensdrager.
5. De consument kan op verschillende wijzen betalen:
  - a. Met iDEAL;
  - b. Door overboeking naar het rekeningnummer met IBAN: **NL08INGB0000966966** ten name van Tinka B.V. en onder vermelding van het klantnummer van de consument;
  - c. Met een creditcard van Mastercard of Visa;
  - d. Met Apple Pay;
  - e. Via PayPal
  - f. Met diverse door Wehkamp geaccepteerde cadeaukaarten (voor zover het tegoed daarop toereikend is)
  - g. Met een tegoed op het klantaccount; en
  - h. Met gespreid betalen met krediet, onder voorwaarden zoals hierna omschreven in artikel 4.
6. De consument kan op verschillende momenten betalen:
  - a. Direct;
  - b. Achteraf: binnen 14 dagen na ontvangst van de producten, tenzij er sprake is van een uitzondering zoals genoemd in lid 7 van dit artikel;
  - c. Gespreid met krediet, onder voorwaarden zoals hierna omschreven in artikel 4.
7. Wehkamp kan (tijdelijk) de mogelijkheid tot achteraf betalen uitsluiten in bijvoorbeeld de volgende gevallen:
  - a. Als de consument nog niet eerder bij Wehkamp een bestelling heeft geplaatst en er nog geen of onvoldoende gegevens beschikbaar zijn om de kredietwaardigheid van de consument in te schatten;
  - b. Als de consument gedurende 12 maanden meer dan 80% van de bestelde producten heeft geretourneerd;
  - c. Als Wehkamp aanwijzingen heeft dat het klantaccount van de consument toegankelijk is of kan zijn voor derden (door een verminderde cybersecurity), zolang de consument nog niet de redelijke instructies van Wehkamp heeft opgevolgd om het klantaccount in voldoende mate veilig te stellen.
8. Betaalopdrachten voor bankinstellingen zijn voor rekening en risico van degene die de opdracht (dan wel machtiging) tot betaling geeft. Dat betekent dat eventuele kosten van bankoverschrijvingen voor rekening van de consument komen.

## AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

### **Artikel 4 – Gespreid betalen met krediet**

1. De consument die gebruik wil maken van de mogelijkheid tot gespreid betalen met krediet, dient eerst een acceptatieprocedure te doorlopen, waarbij de financiële situatie en kredietwaardigheid van de consument gecontroleerd wordt. Niet elke consument komt in aanmerking voor gespreid betalen met krediet. De voorwaarden hiervoor worden nader bepaald in de relatie tussen de consument en Tinka B.V. Wehkamp is geen partij bij de eventuele kredietovereenkomst die de consument met Tinka B.V. aangaat.
2. Uitgebreide informatie daarover is te vinden via: <https://www.wehkamp.nl/klantenservice/categorie/betalen/gespreid-betalen-met-krediet>

### **Artikel 5 – Herroepingsrecht en uitzonderingen**

1. Wehkamp verlengt de bedenktijd van de wettelijke 14 dagen (zoals genoemd in art. 6 lid 1 NTO-voorwaarden) naar 30 dagen voor alle producten waarop het herroepingsrecht geldt, op voorwaarde dat de consument binnen 14 dagen na ontvangst van de producten daarvoor betaald heeft;
2. Uitgesloten van het herroepingsrecht zijn onder andere de volgende (soorten) producten:
  - a. Cadeaukaarten;
  - b. Producten die naar de specificaties van de consument zijn vervaardigd en/of aangepast, zoals bijvoorbeeld producten die gepersonaliseerd kunnen worden.
  - c. Producten die tijdens de bedenktijd kunnen bederven, zoals bijvoorbeeld cosmetica met een beperkte houdbaarheid
  - d. Producten die om hygiënische of gezondheidsredenen niet kunnen worden teruggezonden als de consument de verzegeling of verpakking heeft geopend, zoals bijvoorbeeld oorbellen, panty's, dekbedden, hoofdkussens, erotisch assortiment, sommige cosmetica enz.
3. De consument dient bij het gebruikmaken van het herroepingsrecht de retourprocedure van Wehkamp te volgen, waarbij geldt dat retourneren via Dynalogic voor grote producten altijd gratis is. Voor kleine producten geldt dat dit via een DHL-Servicepoint of DHL Parcelstation (voor kleine producten) gratis is en tegen een meerprijs het pakket bij de consument op een Nederlands adres namens Wehkamp kan worden opgehaald door DHL. Retourneren via andere postdiensten kan alleen als de consument het pakket zelf voor eigen rekening voldoende frankiert.
4. Als de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht dient hij de eventueel (als onderdeel van een promotie/ actie) bij het product ontvangen gratis producten ook zoveel mogelijk in originele staat en verpakking retour te zenden aan Wehkamp. Als de consument dit nalaat, kan Wehkamp de waarde van deze producten bij de consument in rekening brengen.

### **Artikel 6 – Garantie, conformiteit en herstel**

1. Bij het uitleggen van het wettelijke recht van de consument op conformiteit van de producten van art. 7:17 BW en art. 12 NTO-voorwaarden ('wettelijke garantie') maakt Wehkamp gebruik van de lijst van UNETO/VNI om verwachtingen aangaande de economische levensduur van producten te bepalen.

2. Wehkamp geeft vanaf de aankoopdatum gedurende 3 jaar garantie op meubelen van Wehkamp Home, met uitzondering van tuinmeubelen waarvoor 2 jaar garantie wordt gegeven. Op het overige assortiment kan er vanuit fabrikant een fabrieksgarantie worden gegeven, onder de door fabrikant bepaalde voorwaarden. Bij de betreffende producten wordt hiervan melding gemaakt op de website. De hiervoor omschreven garanties doen geen afbreuk aan de wettelijke garantie.
3. De op de factuur en/of aankoopbewijs vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor alle soorten garantie.
4. Als Wehkamp na een klacht van een consument een product herstelt, geeft Wehkamp drie maanden garantie op de door haar verrichte herstelwerkzaamheden.
5. Bij herstel/reparatie van elektronica waarop mogelijk (persoonlijke) data is opgeslagen is het de verantwoordelijkheid van de consument om daarvan een kopie te maken voordat de consument het product ter reparatie aanbiedt. Behalve in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid, is Wehkamp niet aansprakelijk voor het verloren gaan van data en software.

### **Artikel 7 – Klachtenregeling**

1. Als de consument een klacht heeft over een product van Wehkamp, kan hij deze klacht melden door de instructies te volgen op: <https://www.wehkamp.nl/klantenservice/categorie/repairatie-en-garantie/vraag/hoe-meld-ik-een-artikelklacht>
2. Wehkamp vraagt zo nodig aanvullende informatie op bij de consument en zal de klacht beoordelen in overeenstemming met alle wet- en regelgeving, waaronder de NTO-voorwaarden en deze voorwaarden.
3. Als de klacht gegrond wordt geacht en Wehkamp verschillende mogelijkheden aanbiedt tot herstel of vervanging van het product, dient de consument binnen een redelijke termijn een keuze door te geven en verder gebruik van het product te staken. Die redelijke termijn is in elk geval overschreden indien méér dan twee maanden na het gegrond bevinden van de klacht geen keuze is doorgegeven. In dat geval kan de consument er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt.
4. Wehkamp heeft een klachtenprocedure die te vinden is via: <https://www.wehkamp.nl/klantenservice/categorie/gegevens-en-voorwaarden/vraag/wat-zijn-jullie-algemene-voorwaarden>