

Algemene Voorwaarden

De producten en diensten van de Consumentenbond kunnen op verschillende manieren gebruikt worden. In deze Algemene Voorwaarden staan de regels die over en weer gelden. Wat zijn je rechten als je lid bent of wordt van de Consumentenbond, een product bij ons bestelt of een abonnement afsluit? Wat kun je van ons verwachten en wat mogen wij van jou verwachten?

Datum van inwerkingtreding **2 januari 2018**.

Deze Algemene voorwaarden zijn ook in pdf-vorm beschikbaar.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden verstaan wij onder:

- **Consumentenbond / Wij:** de vereniging Consumentenbond.
- **Lid:** iedere natuurlijke persoon, die zich voor één of meer van de in artikel 3 genoemde lidmaatschapsvormen bij de Consumentenbond heeft aangemeld.
- **'Mijn Consumentenbond':** jouw persoonlijke omgeving op de website van de Consumentenbond waarin o.a. zijn opgenomen: 'Mijn Facturen', 'Mijn abonnementen' en 'Mijn bestellingen'.
- **Special-interest-bladen:** Reisgids, Geldgids, Gezondgids, Digitaalgids.
- **Statuten:** de Statuten van de Consumentenbond, laatstelijk gewijzigd op 3 november 2012.
- **Je:** iedere natuurlijke persoon, die gebruikmaakt of wil maken van de producten en/of diensten van de Consumentenbond.
- **Website:** www.consumentenbond.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn, tenzij anders aangegeven, van toepassing op alle overeenkomsten die wij met je sluiten, zoals de diverse lidmaatschappen, abonnementen en losse aankopen.

Artikel 3. Lidmaatschap

1. De Consumentenbond biedt 4 soorten lidmaatschappen:
 - a) **Consumentenbond Basis**, bestaande uit toegang tot online testinformatie en de Consumentenadvieslijn.
 - b) **Consumentenbond Extra**, bestaande uit toezending van de Consumentengids, toegang tot online testinformatie en de Consumentenadvieslijn. Je krijgt ook toegang tot de Consumentengids op tablet. In plaats van de Consumentengids mag binnen dit abonnement ook voor een van de andere gidsen worden gekozen: Geldgids (verschijnt 8 keer per jaar), Reisgids, Gezondgids, Digitaalgids (verschijnen 6x per jaar). De prijs van het abonnement verandert hierdoor niet.
 - c) **Gidslidmaatschap**, bestaande uit een los abonnement op een van de gidsen van de Consumentenbond (Consumentengids, Reisgids, Geldgids, Gezondgids, Digitaalgids).
 - d) **Vriendenlidmaatschap**, ter ondersteuning van onze activiteiten op het gebied van belangenbehartiging.
2. Bij je lidmaatschap ontvang je een digitale nieuwsbrief van de Consumentenbond. Mocht je deze niet meer willen ontvangen, kun je je via de in de nieuwsbrief opgenomen link afmelden.



3. Voor je lidmaatschap betaal je een lidmaatschapsbijdrage, die verschilt per type lidmaatschap. Ook de producten en diensten van de Consumentenbond, die je ontvangt en/of waar je toegang toe hebt, verschillen per lidmaatschapstype. In onderstaand schema lees je de details:

Prijs	Consumentenbond Basis €5,75 per maand	Consumentenbond Extra €7,50 per maand
11x per jaar de Consumentengids	Nee	Ja
11x per jaar de Consumentengids op tablet	Nee	Ja
Toegang tot alle online-resultaten	Ja	Ja
Consumentenadvieslijn (telefoon, mail)	Ja	Ja

4. Na aanmelding gaat de eerste periode van het lidmaatschap in op de eerste dag van de maand volgend op de aanmelding.
5. Het lidmaatschap duurt voort tot je opzegt. Na de eerste contractperiode gaat het lidmaatschap, tenzij je opzegt conform artikel 16, over in een maandelijks opzegbaar lidmaatschap voor onbepaalde tijd. De manier waarop je moet betalen en de betalingsfrequentie blijven hetzelfde als voor de eerste periode overeengekomen. Meer informatie over betalen staat in artikel 9.
6. De statutaire rechten en plichten die horen bij het lidmaatschap (met uitzondering van het Vriendenlidmaatschap) kun je vinden in de artikelen 7, 11, 12 en 13 van de statuten. Bij alle overige typen lidmaatschap heb je:
- de mogelijkheid om het lidmaatschap over te dragen aan een andere natuurlijke persoon, woonachtig op hetzelfde adres;
 - de mogelijkheid om verkozen te kunnen worden tot lid van de bondsraad;
 - de mogelijkheid om een stem uit te brengen bij de bondsraadsverkiezingen.

Artikel 4. Boekenabonnement

1. Elke consument kan gebruikmaken van het Boekenabonnement. Dit abonnement bestaat uit automatische toezending van opeenvolgende edities van daarvoor in aanmerking komende, jaarlijks verschijnende boeken van de Consumentenbond (zoals de Belastinggids en het Testjaarboek). Als je een Boekenabonnement hebt, ben je geen lid van de Consumentenbond, zoals bedoeld in artikel 3.
2. Na aanmelding conform artikel 8, sturen wij je het eerste exemplaar behorend bij het Boekenabonnement, mede afhankelijk van de verschijningsdatum, zo spoedig mogelijk toe. De eerste abonnementsperiode gaat in op de eerste dag van de maand volgend op verzending van het eerste exemplaar. Voor het Boekenabonnement ben je een jaarlijkse betaling verschuldigd, waarop de artikelen 9 en 13 van toepassing zijn.

Artikel 5. Donaties & Legaten

1. Als je een financiële bijdrage wilt geven ter ondersteuning van de activiteiten van de Consumentenbond, kun je dit doen in de vorm van een donatie of een legaat.
2. Het bedrag dat je doneert voegen wij toe aan onze algemene middelen.
3. Als je een legaat of iets anders wilt nalaten aan de Consumentenbond, dan kun je een legaat opnemen in je testament. Wij maken daarbij het voorbehoud van boedelbeschrijving. Na ontvangst voegen wij jouw legaat toe aan onze algemene middelen.

Artikel 6. Overige producten en diensten

De overige producten en diensten van de Consumentenbond (zoals overstapservices, veilingen, collectieven, aankoop van losse testrapporten, Klachtenkompas, belastingadvies, apps, etc.) zijn niet gekoppeld aan het lidmaatschap van de Consumentenbond. Deze zijn beschikbaar voor elke consument. Voor deze producten en diensten kunnen speciale Gebruiksvoorwaarden gelden.

Artikel 7. Aanbiedingen en promotionele acties

1. Aanbiedingen en promotionele acties (zoals prijsvragen, wedstrijden, etc.) die wij aanbieden hebben een tijdelijk karakter. Na de sluitingsdatum (die wij steeds expliciet vermelden) kun je geen gebruik meer maken van de betreffende aanbieding of actie.
2. Wij kunnen bepalen dat aanbiedingen of acties toegankelijk zijn voor leden, voor niet-leden of voor beide groepen.
3. Voor tijdelijke aanbiedingen en/of acties kunnen speciale Actievoorwaarden gelden.
4. Van kennismakingsvoordeel op een lidmaatschap mag slechts 1 maal per 12 maanden worden geprofiteerd.

Artikel 8. Aanmelding

1. Je kunt je telefonisch, schriftelijk (brief, fax) of elektronisch (e-mail, website) aanmelden voor het lidmaatschap, abonnementen en/of aanbiedingen en acties van de Consumentenbond. Onze contactgegevens vind je in artikel 16.
2. Wij sturen je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na aanmelding als lid, abonnee of vriend van de Consumentenbond een schriftelijke of elektronische bevestiging daarvan.
3. Bij aanmelding ontvang je een e-mail met instructies hoe je een strikt persoonlijke inlognaam en wachtwoord kunt aanvragen voor toegang tot het ledengedeelte van onze website. Je moet deze inloggegevens zorgvuldig bewaren en geheimhouden. Je mag jouw inlognaam en wachtwoord niet verspreiden of met anderen delen.

Artikel 9. Lidmaatschapsbijdragen en betaling

1. Je bent een financiële bijdrage verschuldigd voor het lidmaatschap, het abonnement en/of het vriendenlidmaatschap. Je kunt de lidmaatschapsbijdrage betalen via automatische incasso of acceptgiro; de bijdrage voor het maandlidmaatschap kan alleen per automatische incasso worden voldaan.
2. Bij betaling per acceptgiro moet je betalen voor of op de uiterste betaaldatum die op de factuur staat. Bij betaling per automatische incasso plaatsen wij elke maand rond de 20e een vooraankondiging van de incasso in het website-onderdeel 'Mijn facturen'. Hierin staan het te incasseren bedrag en de incassodatum. Als je niet of te laat betaalt treden de regels van artikel 13 in werking.
3. Wijziging(en) van tarieven maken wij bekend in de laatste editie van het betreffende blad dat voorafgaat aan de wijziging. Wij maken de wijziging(en) ook minimaal 4 weken voorafgaand bekend op onze website. Wij brengen je het gewijzigde bedrag in rekening per eerstvolgend moment dat je de lidmaatschapsbijdrage moet betalen.

Artikel 10. Losse aankopen

1. Je kunt bij de Consumentenbond telefonisch, schriftelijk, via onze testdossiers en via onze webwinkel alle door ons uitgegeven producten bestellen, zoals boeken, e-books en losse testrapporten en exemplaren van onze bladen. Je kunt deze bestellingen betalen per acceptgiro of met iDeal.
2. Wij vermelden in het aanbod de prijs (inclusief btw), de manieren waarop je kunt betalen en de eventuele verzendkosten.
3. Je moet betalen voor of op de uiterste betaaldatum die op de factuur staat. Als je niet of te laat betaalt treden de regels van artikel 13 in werking.

Artikel 11. Aflevering van losse bestellingen

1. Losse bestellingen worden per post toegestuurd of elektronisch overgedragen aan het door jou opgegeven (e-mail)adres.
2. Wij sturen je het bestelde product zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 30 dagen toe. Als wij er langer over doen, heb je het recht alsnog nakoming te verlangen of de overeenkomst te ontbinden.
3. Als je de overeenkomst ontbindt omdat wij te laat (zullen) leveren, storten wij het eventueel reeds door jou betaalde bedrag binnen 14 dagen terug.

Artikel 12. Herroepingsrecht

1. Je hebt een bedenktijd van 14 dagen nadat je een overeenkomst met ons hebt gesloten. Binnen deze termijn kun je de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden.
2. Als je bij ons een bestelling doet van één of meerdere product(en), dan gaat de bedenktijd in op de dag nadat je het (laatste) product hebt ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd moet je zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Je mag 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 je het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals je dat in een winkel zou mogen doen.
4. De bedenktijd geldt niet voor losse aankopen van digitale producten (op niet-materiele drager) zoals losse testrapporten.
5. Als je lid wordt, een abonnement neemt of een andere dienst van ons afneemt, dan gaat de bedenktijd in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.
6. Als je de overeenkomst herroept, moet je dit binnen de bedenktijd van 14 dagen aan ons melden. Je kunt dit doen met het door ons verstrekte standaardformulier voor herroeping.
7. Als je een product hebt gekocht en je herroept de overeenkomst, dan moet je het product zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag dat je de herroeping aan ons meldt, aan ons terugsturen of afgeven. Als je het product terugstuurt voordat de bedenktijd om is, ben je in elk geval op tijd.
8. Je moet het product terugsturen met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door ons verstrekte instructies, zie ook artikel 17.
9. Het risico en de bewijslast voor het juist en tijdig herroepen van de overeenkomst, alsmede het juist en tijdig terugsturen van eventueel ontvangen producten, ligt bij jou.
10. Wij vergoeden alle betalingen die je hebt gedaan, inclusief eventuele leveringskosten, zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag nadat wij het product hebben ontvangen of jij aantoont dat je het product hebt teruggezonden, of nadat je ons de herroeping hebt gemeld, al naar gelang welk moment het eerste valt.

Artikel 13. Te late betaling of niet-betaling

1. Je bent in verzuim als je niet betaalt voor of op de uiterste betaaldatum als bedoeld in artikel 9 onderdeel 2 en artikel 10 onderdeel 3.
2. Als je na 2 of meer betalingsherinneringen niet hebt betaald, kunnen wij de overeenkomst ontbinden. Ook kunnen wij vanaf dat moment de wettelijk toegestane incassokosten in rekening brengen en/of de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
3. Wij mogen openstaande betalingen verrekenen met openstaande vorderingen, zolang deze bedragen voldoende met elkaar in verband staan.

Artikel 14. Niet-nakoming

1. Als de Consumentenbond, of als jij je niet houdt aan één of meer verplichtingen, mag de andere partij de nakoming van de daartegenover staande verplichting(en) opschorten, voor zover en zoveel de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als de Consumentenbond of jij je ook na aanmaning niet houdt aan één of meer verplichtingen uit de overeenkomst, dan kan de andere partij de overeenkomst ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis dat niet rechtvaardigt.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

Wij stellen al het mogelijke in het werk om de actualiteit en juistheid van de door ons verstrekte informatie en adviezen te waarborgen. Als je gebruikmaakt van deze informatie en/of adviezen, doe je dat echter altijd voor eigen rekening en risico. Wij raden je aan om altijd goed te letten op de datum van het blad dat je leest, dan wel van de test of prijspeiling die je gebruikt.

Artikel 16. Wijziging en opzegging

1. Wijzigingen van je persoonlijke gegevens en opzegging van het lidmaatschap en/of abonnement(en) kun je als volgt doorgeven:
 - **Telefonisch:** Service & Advies, telefoon 070 - 445 45 45
Maandag tot en met vrijdag 8.30 uur - 18.00 uur
 - **E-mail:** Via het contactformulier op onze website
 - **Website:** Via 'Mijn Consumentenbond'
(kies na inloggen voor 'Mijn abonnementen')
 - **Post:** Consumentenbond, Service & Advies
Postbus 1000, 2500 BA Den Haag
2. Als je tijdens de eerste periode het lidmaatschap en/of abonnement opzegt, gaat de opzegging in aan het einde van deze periode. Je moet dan wel minimaal een maand voor het einde van de periode opzeggen. Je hebt geen recht op terugbetaling van (een deel van) de contributie voor de eerste periode.
3. Na de eerste periode kun je het lidmaatschap en/of abonnement op elk moment opzeggen. De opzegging gaat in 1 maand nadat wij de opzegging hebben ontvangen of zoveel later als je de opzegging wilt laten ingaan. Als je (ook) hebt betaald voor een periode die na het ingaan van de opzegging ligt, storten wij het bedrag voor die periode binnen 14 dagen nadat wij de opzegging hebben ontvangen terug.
4. Na opzegging van het lidmaatschap en/of abonnement sturen wij je hiervan een bevestiging. Als je deze bevestiging niet binnen 2 weken ontvangt, moet je contact opnemen met de afdeling Service & Advies (adres hierboven).

Artikel 17. Retourzendingen

Retourzendingen kun je sturen naar onderstaand adres. Een postzegel is niet nodig.

Consumentenbond
Antwoordnummer 2259
2502 XB Den Haag

Artikel 18. Klachten

1. Klachten kun je kenbaar maken via de contactmogelijkheden als vermeld in artikel 16 onderdeel 1. Wij geven je zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 30 dagen, antwoord op jouw klacht. Als wij niet binnen deze termijn kunnen antwoorden, laten wij je dat zo snel mogelijk weten. Daarbij laten wij je dan ook weten binnen welke termijn jij wel een antwoord van ons kunt verwachten.
2. Als je het niet eens bent met de afhandeling van jouw klacht, dan kun je de klacht binnen een redelijke termijn na afhandeling, schriftelijk en gemotiveerd indienen bij de directie van de Consumentenbond.
3. De directie van de Consumentenbond laat je binnen 30 dagen schriftelijk weten of en zo ja in hoeverre en op welke wijze wij aan de bezwaren tegemoet zullen komen.

Artikel 19. Privacy

De manier waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in onze privacyverklaring.

Artikel 20. Auteursrechten

Je mag de inhoud van onze periodieke en eenmalige uitgaven, de inhoud van onze website, of de inhoud van enige andere onder het Auteursrecht vallende, door ons verstrekte of openbaar gemaakte informatie, zonder onze toestemming niet vermenigvuldigen en/of voor commerciële doeleinden inzetten.

Artikel 21. Toepasselijk recht

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vallen alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn onder Nederlands recht.

Artikel 22. Wijziging van deze voorwaarden

1. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden aan te brengen.
2. Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk worden vastgelegd.

Artikel 23. Depot en inwerkingtreding

Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld door de directie van de Consumentenbond.
Datum van inwerkingtreding 2 januari 2018.