

## Algemene voorwaarden en condities verkopen via Fête du Café

Datum: 1 september 2023

Dit zijn de "Algemene voorwaarden en condities" voor Verkopers. We vragen je vriendelijk om deze aandachtig te lezen. Door aan te melden als Verkoper op Fête du Café geef je aan dat je akkoord gaat met deze voorwaarden, inclusief alle bijlagen, en deze zult naleven.

### Inhoudsopgave

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Verkoopaccount](#)
- [Artikel 3 - Aanbod](#)
- [Artikel 4 - Bestelling en levering](#)
- [Artikel 5 - Klantrelatie](#)
- [Artikel 6 - Betalingen](#)
- [Artikel 7 - Diensten Fête du Café](#)
- [Artikel 8 - E-mail communicatie tussen de Verkoper en de Klant](#)
- [Artikel 9 - Gebruik Content](#)
- [Artikel 10 - Data](#)
- [Artikel 11 - Privacy](#)
- [Artikel 12 - Rankschikking](#)
- [Artikel 13 - Garanties en verplichtingen](#)
- [Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten](#)
- [Artikel 15 - Beëindiging Fête du Café Verkoperschap](#)
- [Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Verkoperschap](#)
- [Artikel 17 - Beschikbaarheid functionaliteit](#)
- [Artikel 18 - Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 19 - Intern klachtenafhandelingsysteem](#)
- [Artikel 20 - Bemiddeling/mediation](#)
- [Artikel 21 - Diversen](#)
- [Artikel 22 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter](#)
- [Bijlage 1 Algemene verkoopvoorwaarden zakelijk verkopen via Fête du Café](#)
- [Bijlage 2 Servicelevels Verkopers](#)

### Artikel 1 - Definities

1. **Fête du Café:** UJDBF BV, het bedrijf achter Fête du Café, gevestigd op Oswald Wenckebachstraat 13, 2202 HL in Noordwijk, Nederland. Opererend in Nederland onder BTW-nummer NL811924828B01 en zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28064043.
2. **Omgeving:** Fête du Café, te bereiken via websites zoals [www.feteducafe.com](http://www.feteducafe.com), [www.feteducafe.nl](http://www.feteducafe.nl), [poc.feteducafe.com](http://poc.feteducafe.com) en andere door Fête du Café aangewezen apps.
3. **Platform:** De plek waar Verkopers hun producten kunnen aanbieden, zolang ze vallen onder de categorieën die Fête du Café heeft aangewezen.
4. **Gebruiker:** Dit is iedereen die de Omgeving bezoekt.

5. **Gebruikersvoorwaarden:** Deze voorwaarden, inclusief alle bijlagen, en de informatie op de [Fête du Café - Vendor](#) website, die van toepassing zijn op verkopen via Fête du Café.
6. **Verkoper(s):** Bedrijven die minimaal 10 weken geregistreerd zijn bij de Kamer van Koophandel in Nederland, een BTW-nummer hebben, een postadres en een Nederlandse betaalrekening hebben, een Verkoopaccount hebben aangemaakt, deze Gebruikersvoorwaarden hebben geaccepteerd en door Fête du Café zijn geaccepteerd als verkoper. De (indirecte) bestuurders, aandeelhouders en/of uiteindelijk belanghebbenden mogen geen betrokkenheid hebben gehad bij een eerder Verkoopaccount dat is gesloten op basis van artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden.
7. **Verkoopaccount:** Het account dat door de Verkoper is aangemaakt in de Omgeving.
8. **Artikelen:** Dit zijn alle producten die Fête du Café heeft aangewezen als zijnde beschikbaar voor verkoop in de Omgeving.
9. **Klant:** Een Gebruiker van de Omgeving die een Artikel via het Platform koopt.
10. **Koopovereenkomst:** De overeenkomst tussen de Verkoper en een Klant wanneer de Klant een Artikel via het Platform koopt.
11. **Content:** Specificaties van Artikelen in de Omgeving, waaronder tekst, afbeeldingen en technische details, die Fête du Café ter beschikking stelt aan Verkopers.
12. **Totaalprijs:** De prijs inclusief BTW, verzendkosten, eventuele verwijderingsbijdragen en andere door de overheid opgelegde kosten die aan de Klant worden berekend.
13. **Fête du Café Merken:** De merken van Fête du Café, zowel woord- als beeldmerken, en andere onderscheidingstekens.
14. **Vergoeding:** De commissie die Fête du Café aan de Verkoper in rekening brengt op basis van de Verkoopprijs. De vergoeding bestaat uit een vast en een variabel deel, zoals beschreven op de [Fête du Café - Vendor](#) website.
15. **Verkoopprijs:** De prijs van een Artikel, inclusief verzendkosten, eventuele verwijderingsbijdragen, BTW en de servicebijdrage.
16. **Voorkeurspositie:** De beste positie voor de verkoop van een Artikel in de Omgeving, zoals uitgelegd op de [Fête du Café - Vendor](#) website. Als meerdere Verkopers hetzelfde Artikel aanbieden, wordt de Verkoper in het Voorkeurspositie als eerste getoond, en slechts één Verkoper wordt getoond per Artikel.
17. **Feestdag(en):** Voor Verkopers die in Nederland zijn gevestigd: Nieuwjaarsdag (1 januari), 1e & 2e Paasdag, Koningsdag (27 april), Bevrijdingsdag (een keer in de vijf jaar), Hemelvaartsdag, 1e & 2e Pinksterdag, Kerstmis (25, 26 december).

## Artikel 2 - Je Verkoopaccount

1. Als je dingen wilt verkopen op ons Platform, moet je eerst een Verkoopaccount aanmaken.
2. Door je aan te melden als Verkoper ga je akkoord met onze Gebruikersvoorwaarden en de verplichting om deze voorwaarden en de info op onze [Fête du Café - Vendor](#) website te volgen.
3. Als je als Verkoper aan de slag wilt, moet je aan deze voorwaarden voldoen:
  - a. Je hebt een account nodig bij Fête du Café.
  - b. Je moet een Verkoopaccount aanmaken in de Omgeving.
  - c. Je moet bevestigen dat je de Gebruikersvoorwaarden hebt geaccepteerd.
  - d. Je moet bevestigen dat de (indirecte) bestuurder(s), aandeelhouders of uiteindelijke belanghebbende niet eerder betrokken zijn geweest bij een ander Verkoopaccount dat is gesloten op basis van artikel 15.
4. Zodra je je Verkoopaccount hebt aangemaakt, kun je Artikelen aanbieden op ons Platform, zolang je maar voldoet aan onze Gebruikersvoorwaarden.
5. Met één Verkoopaccount kun je slechts één merk/handelsnaam gebruiken. Als je onder verschillende merken/handelsnamen Artikelen wilt aanbieden op ons Platform, moet je meerdere Verkoopaccounts aanmaken.
6. Jij bent volledig verantwoordelijk voor het gebruik van je Verkoopaccount en voor degenen die toegang hebben tot je Verkoopaccount. Wij kunnen om besluiten om het gebruik van je Verkoopaccount op te schorten, zoals beschreven in artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden.

7. Als je niet aan je betalingsverplichtingen jegens Fête du Café voldoet, kunnen we besluiten om het gebruik van je Verkoopaccount op te schorten, totdat je aan je betalingsverplichtingen hebt voldaan, zoals beschreven in artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden.
8. Zorg ervoor dat de gegevens in je Verkoopaccount juist en up-to-date zijn.

## Artikel 3 - Aanbod

1. Verkopers kunnen zowel nieuwe als tweedehands artikelen aanbieden, zolang deze voldoen aan de voorwaarden die vermeld staan op onze [Fête du Café - Vendor](#) website.
2. Alleen Fête du Café heeft het recht om te bepalen welke productcategorieën en subcategorieën op het Platform mogen worden aangeboden en wanneer dit mogelijk is. We kunnen ook productcategorieën en subcategorieën verwijderen zonder dat Verkopers hier aanspraak op kunnen maken. We behouden ons het recht voor om bepaalde Artikelen zonder reden uit te sluiten van deze categorieën.
3. De lijst van productcategorieën en subcategorieën die beschikbaar zijn voor Verkopers staat op onze [Fête du Café - Vendor](#) website. We kunnen deze categorieën van tijd tot tijd eenzijdig wijzigen volgens de regels in artikel 21, lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden.
4. We kunnen Verkopers verzoeken om bepaalde Artikelen niet langer op ons Platform aan te bieden, zonder opgave van redenen. De Verkoper moet onmiddellijk stoppen met het aanbieden van het betreffende Artikel, en als het toch wordt aangeboden, hebben wij het recht om het te verwijderen.
5. We kunnen een specifiek Artikel van een Verkoper verwijderen wanneer het als ondermaats wordt beschouwd volgens de normen op het Verkoopaccount van de Verkoper. Op onze [Fête du Café - Vendor](#) website kun je zien wanneer wij vinden dat een Artikel ondermaats presteert.
6. Tweedehands Artikelen van Verkopers worden niet getoond op ons Platform als de Verkoopprijs hoger is dan de prijs van hetzelfde Artikel dat op dat moment in de Omgeving als nieuw wordt aangeboden in de Voorkeurspositie, indien van toepassing.
7. We hebben het recht om het aanbod of bepaalde informatie die door Verkopers wordt vermeld met betrekking tot het aanbod, niet op ons Platform op te nemen of van ons Platform te verwijderen als we van mening zijn dat deze informatie onjuist of misleidend is, in strijd is met onze voorwaarden, of schadelijk kan zijn voor de reputatie van Fête du Café, ons Platform of derden.
8. Verkopers moeten kosteloze retourzendingen aanbieden aan Klanten en mogen nooit afzonderlijke retourkosten in rekening brengen.

## Artikel 4 - Bestelling en Levering

1. Een Gebruiker kan een Artikel bestellen dat door de Verkoper wordt aangeboden via het normale bestelproces bij Fête du Café.
2. Een bestelling voor een Artikel van de Verkoper wordt verwerkt volgens de voorwaarden op onze [Fête du Café - Vendor](#) website.
3. Als een Zakelijke Verkoper een bestelling ontvangt via Fête du Café, moet de Zakelijke Verkoper de bestelling afhandelen volgens de procedure zoals beschreven op onze [Fête du Café - Vendor](#) website.
4. De Verkoper moet bij het verzenden van de bestelling een pakbon gebruiken waarop het bestelnummer van Fête du Café staat dat bij de bestelling hoort. Als dit niet mogelijk is, moet de Verkoper de pakbon gebruiken die digitaal door Fête du Café aan de Verkoper wordt verstrekt. De Verkoper mag geen wijzigingen aanbrengen in deze pakbon.
5. Voor de verpakking van de bestelling mag de Verkoper alleen gebruik maken van:
  - a. Een verzendoos zonder merk;

- b. Een verzendsdoos met de bedrijfsnaam van de Verkoper of de naam waaronder de Verkoper actief is op het Platform;
- c. Een verzendsdoos die rechtstreeks door de Verkoper is ingekocht bij Fête du Café en het Fête du Café bedrijfsnaam en beeldmerk heeft.

## Artikel 5 - Klantrelatie

1. Wanneer een Klant een Artikel koopt dat door een Zakelijke Partner wordt aangeboden, wordt er een Koopovereenkomst gesloten tussen de Verkoper en de Klant. De Verkoper moet de algemene voorwaarden hanteren die als **bijlage 1** aan deze Gebruikersvoorwaarden zijn toegevoegd en deze maken een integraal deel uit van deze overeenkomst.
2. Fête du Café is geen partij bij deze Koopovereenkomst. Klanten moeten echter de "Algemene voorwaarden kopen bij andere verkopers" accepteren voordat ze een Koopovereenkomst met de Verkoper via het Platform kunnen sluiten. Deze voorwaarden regelen de relatie tussen Fête du Café en de Klant met betrekking tot het gebruik van het Platform en kunnen door Fête du Café van tijd tot tijd worden gewijzigd.
3. De Verkoper is zelf verantwoordelijk voor het correct nakomen van de Koopovereenkomst en moet zich houden aan de bepalingen in deze Gebruikersvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden kopen bij andere verkopers. Klanten kunnen contact opnemen met Fête du Café volgens de voorwaarden in deze overeenkomst. De Verkoper moet Fête du Café vrijwaren tegen claims van Klanten die voortvloeien uit de Koopovereenkomst.
4. Fête du Café hanteert zogenaamde 'servicelevels', zoals beschreven in Bijlage 2, en behoudt zich het recht voor het Verkoopaccount van de Verkoper te blokkeren als deze niet voldoet aan deze servicelevels, met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 van de Gebruikersvoorwaarden. Fête du Café kan deze servicelevels wijzigen volgens artikel 21, lid 3, van de Gebruikersvoorwaarden.
5. De Verkoper moet Fête du Café het track & trace nummer van alle verzonden Artikelen verstrekken, zodat Fête du Café kan controleren of de Verkoper voldoet aan de servicelevels zoals vermeld in Bijlage 2.
6. Klantenservice, garantie en afhandeling van retouren, vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de Verkoper. De Verkoper moet vragen van Klanten binnen 24 uur beantwoorden, met uitzondering van zaterdag, zondag en Feestdagen.
7. Op verzoek van de Klant moet de Verkoper de factuur voor de bestelling verstrekken binnen de termijn zoals aangegeven in Bijlage 2. De Verkoper kan ook op eigen initiatief de factuur verstrekken, en in beide gevallen moet de Verkoper de factuur uploaden naar het account van de Klant.
8. De Verkoper begrijpt dat Klanten deelnemen aan een evaluatiesysteem (waarbij de Verkoper mogelijk een 'rating' krijgt) en ook beoordelingen over de Verkoper kunnen schrijven en op het Platform kunnen plaatsen. Fête du Café heeft geen controle over deze beoordelingen en zal ze niet censureren, tenzij de Verkoper kan aantonen dat een beoordeling in strijd is met de wet, de openbare orde en/of fatsoen, uitsluitend een productbeoordeling betreft, of over een andere Verkoper gaat, persoonlijke gegevens bevat, of frauduleus is. Dergelijke beoordelingen kunnen door Fête du Café worden verwijderd zodra we hiervan op de hoogte zijn.
9. De Verkoper moet ervoor zorgen dat zijn aanbod en de uitvoering van de Koopovereenkomst in overeenstemming zijn met de geldende wet- en regelgeving en de Algemene voorwaarden kopen bij andere verkopers (van Fête du Café, zoals van tijd tot tijd gewijzigd). De Verkoper mag niet afwijken van deze voorwaarden of de verkoop met een Klant buiten het Platform om regelen.
10. Fête du Café stuurt Klanten na het sluiten van de Koopovereenkomst een bevestigingsmail. Voor verdere communicatie met de Klant gelden de voorwaarden zoals vermeld op de [Fête du Café - Vendor](#) website. Hierdoor machtigt de Verkoper Fête du Café om namens de Verkoper rechtstreeks met de Klant te communiceren, zonder dat Fête du Café partij wordt bij de Koopovereenkomst.

## Artikel 6 - Betalingen

1. De Verkoper betaalt een Vergoeding aan Fête du Café voor elk Artikel dat via het Platform wordt verkocht, tenzij de Koopovereenkomst binnen de termijn zoals vermeld in de algemene voorwaarden in bijlage 1 door een Klant wordt geannuleerd. De hoogte van de Vergoeding per productcategorie is te vinden op de [Fête du Café - Vendor](#) website. De Verkoper begrijpt dat Fête du Café het recht heeft om de Vergoeding eenzijdig aan te passen voor elke subcategorie en/of productcategorie. De Verkoper wordt minstens zeven (7) dagen voorafgaand aan deze wijzigingen op de hoogte gesteld.
2. Fête du Café zorgt ervoor dat Klanten betalingen aan Fête du Café doen. Fête du Café incasseert betalingen van Klanten. Fête du Café behoudt zich altijd het recht voor om Klanten niet te accepteren. Hierdoor verleent de Verkoper Fête du Café het onherroepelijke recht om namens Fête du Café en exclusief voor de Verkoper de incassorechten uit te oefenen die voortvloeien uit de Koopovereenkomsten.
3. De Verkoper mag geen betalingen accepteren die rechtstreeks door de Klant aan hem zijn gedaan. In dat geval moet de Verkoper het ontvangen bedrag aan de Klant terugbetalen en de Klant op de hoogte stellen dat betaling uitsluitend aan Fête du Café kan worden gedaan. De Verkoper erkent hierdoor dat betaling door een Klant aan Fête du Café de Klant bevrijdt van zijn verplichting om aan de Verkoper te betalen.
4. De totale prijs van elk Artikel dat de Verkoper op het Platform aanbiedt, moet gelijk zijn aan de totale prijs waarvoor de Verkoper het betreffende Artikel op zijn eigen website aanbiedt. Deze voorwaarde is ingesteld om te voorkomen dat de Verkoper profiteert van het potentiële bereik van het Platform en tegelijkertijd probeert de verkoop tegen een lagere totale prijs op zijn eigen website af te sluiten. Dit helpt Fête du Café om de kwaliteit, innovatie en duurzaamheid van het Platform te behouden.
5. Als een Koopovereenkomst binnen de termijn zoals vermeld in de algemene voorwaarden in bijlage 1 wordt geannuleerd, zal Fête du Café de betaling rechtstreeks aan de Klant terugbetalen, binnen de termijn zoals vermeld in deze algemene voorwaarden. Als de Verkoper al betaling heeft ontvangen voor deze Koopovereenkomst van Fête du Café, behoudt Fête du Café het recht om dit bedrag bij de Verkoper te verhalen. Als een Koopovereenkomst na de termijn zoals vermeld in de algemene voorwaarden in bijlage 1 wordt geannuleerd, moet de Klant zich rechtstreeks tot de Verkoper wenden om een betaling terug te krijgen. Fête du Café is hierbij geen partij en is niet betrokken bij het al dan niet terugbetalen van het door de Klant betaalde bedrag en/of het omruilen van het betreffende Artikel. Fête du Café is niet verplicht om enig bedrag aan de Verkoper te vergoeden voor een Koopovereenkomst die na deze termijn wordt geannuleerd, en Fête du Café behoudt zich het recht voor om de commissie te behouden.

## Artikel 7 - Diensten Fête du Café

1. Als de Klant zijn betaling niet nakomt, kan de Verkoper mogelijk een vergoeding krijgen van Fête du Café om eventuele schade te dekken. Fête du Café bepaalt zelf of een Verkoper hiervoor in aanmerking komt en hoeveel die vergoeding zou zijn. Als de Verkoper niet in aanmerking komt, neemt hij zelf het risico voor onbetaalde bedragen dragen, en Fête du Café kan daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.
2. Betalingen die Fête du Café ontvangt, worden overgemaakt naar het bankrekeningnummer dat de Verkoper heeft opgegeven, nadat de commissie zoals beschreven in Artikel 6.1 van deze Gebruiksvoorwaarden is afgetrokken. In de meeste gevallen gebeurt de betaling één keer per maand. Als een bestelling niet binnen 5 werkdagen na de afgesproken leverdatum, of na het einde van de overeengekomen leveringsperiode, door de Klant is ontvangen, beschouwt Fête du Café deze als niet-geleverd. In dat geval hoeft de Klant niet te betalen en zal er geen betaling aan de Verkoper plaatsvinden. Als de Verkoper al betaald is, behoudt Fête du Café zich het recht voor om het betaalde bedrag te verrekenen volgens Artikel 7.3 van deze Gebruiksvoorwaarden met toekomstige vorderingen van Fête du Café tegen de Verkoper. Fête du Café kan ook besluiten de betaling op te schorten als zij van mening is dat dit nodig is om haar platform, klanten, derden of goede naam

te beschermen. Dit kan ook gebeuren als er vermoedens zijn dat bestelde en betaalde artikelen niet aan Klanten zullen worden geleverd vanwege schaarste of frauduleuze praktijken, zoals beschreven in deze voorwaarden.

3. Alle bedragen die de Verkoper volgens deze Gebruiksvoorwaarden moet ontvangen, zijn onmiddellijk verschuldigd. Fête du Café kan alle bedragen die de Verkoper volgens deze Gebruiksvoorwaarden moet ontvangen, of bedragen die verschuldigd zijn onder enige andere overeenkomst met de Verkoper, verrekenen met de eerstvolgende betalingen die Fête du Café ontvangt zoals beschreven in Artikel 6.2. Fête du Café kan er ook voor kiezen om een factuur voor deze bedragen te sturen, die de Verkoper binnen de termijn vermeld op de factuur moet betalen. Als Fête du Café besluit om niet te verrekenen, kan zij de betaling zoals beschreven in Artikel 6.2 opschorten zolang de Verkoper bedragen aan Fête du Café verschuldigd is op basis van deze Gebruiksvoorwaarden of enige andere overeenkomst met Fête du Café.

## Artikel 8 - E-mail communicatie tussen de Verkoper en de Klant

1. Fête du Café biedt een handige elektronische berichten-app aan voor communicatie tussen de Verkoper en de Klant (inclusief zaken die in artikel 5.6 van deze Gebruikersvoorwaarden worden genoemd). Met deze app kunnen ze eenvoudig via e-mail contact met elkaar opnemen via hun eigen accounts. Natuurlijk blijft het recht van de Klant om de Verkoper telefonisch te benaderen gewoon bestaan.
2. In geval van gegronde redenen kan Fête du Café het gebruik van de elektronische berichten-app tijdelijk blokkeren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als er vermoedens van fraude door de Verkoper zijn.
3. Alle berichten die via deze elektronische berichten-app worden verstuurd, worden door Fête du Café op haar servers opgeslagen en kunnen door Fête du Café worden bekeken en gebruikt voor verschillende doeleinden:
  - o Het ondersteunen van de Verkoper en/of de Klant bij vragen en problemen.
  - o Het beoordelen of de Verkoper voldoet aan de afspraken in bijlage 2 (SLA) en artikel 11.2 van deze Gebruikersvoorwaarden.
  - o Het analyseren van procesverbeteringen.
4. De Verkoper geeft expliciet toestemming aan Fête du Café om de communicatie die via deze elektronische berichten-app plaatsvindt op te slaan, in te zien en te gebruiken, zoals beschreven in lid 2 van dit artikel.
5. Fête du Café bewaart de communicatie die via deze elektronische berichten-app plaatsvindt zo lang als noodzakelijk.

## Artikel 9 - Gebruik van Content

1. Als de Verkoper producten aanbiedt op het Platform die al in de catalogus van Fête du Café staan, toont Fête du Café, indien beschikbaar, een afbeelding en relevante informatie bij het aanbod van dat product van de Verkoper op het Platform.
2. De Verkoper krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Content te gebruiken volgens deze Gebruikersvoorwaarden, uitsluitend voor de verkoop via het Platform. De Verkoper moet altijd de aanwijzingen van Fête du Café opvolgen en mag de Content niet op een misleidende manier gebruiken die schadelijk is voor Fête du Café. Als de Verkoper wijzigingen aanbrengt in bestaande Content, moeten deze wijzigingen voldoen aan de content-eisen zoals beschreven in dit artikel. Deze eisen kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd volgens artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden.
3. Als de Verkoper producten wil aanbieden op het Platform waarover Fête du Café geen informatie heeft, moet de Verkoper Fête du Café voorzien van de benodigde productinformatie. Deze informatie moet voldoen aan de content-eisen zoals beschreven in dit artikel, die van tijd tot tijd kunnen veranderen volgens artikel 21 lid 3 van de Gebruikersvoorwaarden.
4. De Verkoper garandeert dat:
  - o De productomschrijvingen geen verwijzingen bevatten naar kortingen, garanties, "verkoopkreten" of andere producten.
  - o De productomschrijvingen geen URL's bevatten naar eigen of andere websites.

- De afbeeldingen geen kortingslabels, watermerken, bedrijfsnamen en/of bedrijfslogo's bevatten.
  - De verstrekte productinformatie geen inbreuk maakt op de rechten van derden, inclusief maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten zoals merk- en auteursrechten.
  - De verstrekte productinformatie geen aanzet geeft tot terroristische misdrijven of deelname aan terroristische activiteiten bevordert.
  - De aangeleverde productinformatie in het Nederlands is.
5. De Verkoper verleent Fête du Café een niet-exclusieve, overdraagbare licentie om de verkregen productinformatie van de Verkoper onbeperkt, wereldwijd en permanent te gebruiken, verveelvoudigen en openbaar te maken in alle bekende en toekomstige media. De Verkoper garandeert dat hij bevoegd is om deze licentie te verlenen.
  6. Fête du Café heeft te allen tijde het recht om aangeleverde productinformatie te verwijderen, wijzigen of aanpassen.
  7. Fête du Café is niet verplicht om gebruik te maken van de door de Verkoper aangeleverde productinformatie of deze op het Platform te tonen.
  8. De Verkoper moet de productinformatie aanleveren aan Fête du Café volgens de voorwaarden die zijn opgenomen op de [Fête du Café - Vendor](#) website.
  9. De Verkoper vrijwaart Fête du Café volledig voor alle schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van een of meer verplichtingen in dit artikel 9.

## Artikel 10 - Gegevens

1. Wanneer een Verkoper een Verkoopaccount opent en de Gebruikersvoorwaarden accepteert (zie art. 2.2.), geeft dit Fête du Café toegang tot de ingevulde bedrijfsgegevens van de Verkoper. Hieronder vallen aanbiedingsgegevens, inclusief productinformatie, zoals de EAN-code, productcategorie, verkoopprijs, voorraadaantal en productinformatie. Als de Verkoper Artikelen verkoopt, krijgt Fête du Café ook inzicht in ordergegevens (zoals omzet inclusief en exclusief BTW, verkoopvolume, naam, adres en woonplaats van de klant, hierna "NAW-gegevens"), prestatiegegevens (zoals Track and Trace-codes, retouren en annuleringen) en klantcasusgegevens (zoals klantnummer en categorie van klantvragen). Fête du Café heeft ook toegang tot gegevens van alle andere Verkopers op het Platform. Deze informatie wordt gebruikt om de omvang van het Platform te analyseren.
2. De Verkoper heeft toegang tot zijn eigen gegenereerde gegevens, waaronder aanbiedingsgegevens, productinformatie, ordergegevens, prestatiegegevens en klantcasusgegevens. Fête du Café heeft toegang tot alle gegevens die Verkopers hebben verstrekt (zie lid 1). Verkopers hebben alleen toegang tot gegevens die ze zelf hebben verstrekt of die zijn gegenereerd door de verkoop van hun Artikelen. Ze hebben geen toegang tot gegevens van andere Verkopers, om privacyredenen, bedrijfsvertrouwelijkheid en mededingingsrechtelijke overwegingen.
3. Sommige gegevens die door Fête du Café op het Platform worden gegenereerd, worden gedeeld met derden om inzicht te bieden in de online verkoopmarkt. Dit betreft geen informatie die kan worden herleid tot individuele Verkopers. De gedeelde gegevens zijn beperkt tot omzetcijfers en verkoopvolumes over een specifieke periode. Fête du Café deelt deze informatie om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of om commerciële redenen.

## Artikel 11 - Privacy

1. Fête du Café deelt alleen persoonsgegevens van Klanten (hierna "Klantgegevens") met de Verkoper als deze Klantgegevens nodig zijn voor de Verkoper om de Koopovereenkomst uit te voeren, inclusief after-sales verplichtingen, of als de Klant hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit omvat in ieder geval de NAW-gegevens en het telefoonnummer als er een bezorgafsprak moet worden gemaakt.
2. De Verkoper belooft dat zij Klanten alleen zal benaderen in verband met de uitvoering van de Koopovereenkomst en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zonder commerciële exploitatie of ander gebruik van Klantgegevens. De Verkoper zal

Klantgegevens alleen gebruiken en opnemen in haar gegevensbestanden om te voldoen aan haar verplichtingen, inclusief boekhoudverplichtingen. Zelfs na beëindiging van het Verkoopaccount is de Verkoper niet gemachtigd om Klantgegevens commercieel te exploiteren of te gebruiken. Als dit artikel wordt overtreden, is de Verkoper aansprakelijk voor alle schade die Fête du Café hierdoor lijdt.

3. De Verkoper zal alle Klantgegevens behandelen in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Fête du Café staat niet garant voor de juistheid van de door Klanten verstrekte (persoons)gegevens.

## Artikel 12 - Rangschikking

1. Op het Platform worden Artikelen op verschillende manieren gepresenteerd, waaronder de zoek/categoriepagina's en de productpagina.
2. De zoek- en categoriepagina's wordt o.a. gegenereerd na gebruik van de zoekbalk op het Platform. Artikelen op deze pagina's worden gerangschikt op basis van zowel de populariteitsscore als een relevantiescore. De relevantiescore wordt bepaald door informatie zoals de titel en specificaties van Artikelen. Hierdoor kunnen Artikelen in meer of mindere mate matchen met de zoekopdracht. Verkopers kunnen hoger op de zoekpagina verschijnen door te adverteren.
3. Als meerdere Verkopers hetzelfde Artikel aanbieden, probeert Fête du Café de Klant te helpen door één Verkoper aan te bevelen op basis van het "Voorkeurspositie-algoritme". Dit algoritme beoordeelt Verkopers op basis van criteria zoals de beschikbaarheid van het Artikel, de prijs (inclusief verzendkosten en BTW), levertijd, leveringsmogelijkheden en de prestaties van de Verkoper. Dit omvat betrouwbaarheid bij levering, orderannuleringen, Klantbeoordelingen en de traceerbaarheid van leveringen met behulp van track & trace.
4. Op verschillende pagina's toont Fête du Café aanbevelingen voor Artikelen die relevant zijn voor wat de Klant momenteel bekijkt, zoals "Anderen bekeken ook". De volgorde van deze aanbevolen Artikelen wordt o.a. bepaald door een algoritme dat de populariteitsscore gebruikt. Dit algoritme maakt gebruik van klantinteractiedata. Daarnaast wordt productinformatie uit de catalogus gebruikt.

## Artikel 13 - Garanties en verplichtingen

1. De Verkoper bevestigt en belooft dat ze gemachtigd is om deze Gebruikersvoorwaarden en de [Fête du Café - Vendor](#) website te accepteren, te volgen en de hierin verleende rechten te verlenen.
2. De Verkoper garandeert dat:
  - o Alleen Artikelen worden aangeboden die op voorraad zijn bij de Verkoper.
  - o Minstens achtennegentig procent (98%) van de Artikelen altijd binnen de op het Platform vermelde levertijd wordt geleverd, tenzij de Verkoper met de Klant een andere levertijd heeft afgesproken.
  - o Alleen Artikelen worden aangeboden in de productcategorieën die door Fête du Café zijn toegestaan.
  - o De aangeboden Artikelen eigendom zijn van de Verkoper, niet misleitend zijn of in strijd zijn met de wet- of regelgeving, en dat de aangeboden Artikelen altijd de originele zijn en geen namaak betreffen.
  - o Het aanbod op het Platform voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
  - o De Artikelen naar behoren functioneren en geen gebreken vertonen.
  - o De door haar aangeboden Artikelen en verstrekte (product)informatie geen inbreuk maken op enige rechten, zoals intellectuele eigendomsrechten.
  - o Het handelen van de Verkoper en de Artikelen de reputatie of het imago van Fête du Café of de Omgeving niet zullen schaden.
  - o Handelen volgens de Algemene Voorwaarden voor aankopen bij andere verkopers en alle toepasselijke wet- en regelgeving.



- De verstrekte (product)informatie geen aanzet bevat voor terroristische misdrijven of deelname aan terroristische activiteiten.
  - Alle door de Verkoper verstrekte informatie correct en volledig is.
  - Ze altijd handelt in overeenstemming met de richtlijnen en instructies van Fête du Café met betrekking tot de installatie en het gebruik van het Platform.
3. De Verkoper zal Fête du Café vrijwaren tegen alle claims of schade die Fête du Café kan oplopen als gevolg van het niet naleven van de garanties in dit artikel.
  4. Het is de Verkoper niet toegestaan om reclamemateriaal mee te sturen met de levering van Artikelen aan Klanten of op andere wijze commerciële uitingen aan Klanten te verstrekken.

## Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Fête du Café verkrijgt het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om het beeld- en woordmerk van de Verkoper te gebruiken zolang de Verkoper Artikelen aanbiedt op het Platform, evenals in communicatie- en reclame-uitingen in alle media ter promotie van het Platform.
2. De Verkoper erkent dat alle (intellectuele eigendom) rechten met betrekking tot de Omgeving, vormgeving, Content en alle Fête du Café Merken en logo's eigendom zijn en blijven van Fête du Café, en dat ze op geen enkele wijze door de Verkoper mogen worden gebruikt zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Fête du Café. De Verkoper zal te allen tijde de intellectuele eigendomsrechten en alle andere exclusieve rechten van Fête du Café en derden volledig respecteren.
3. De Verkoper zal in geen geval zelf een merknaam of domeinnaam registreren die het element "Fête du Café" of een vergelijkbaar element of logo bevat, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Fête du Café voor elk gebruik van Fête du Café's Merken en/of logo's door de Verkoper.

## Artikel 15 – Beperking, schorsing en beëindiging Verkoperschap

1. Fête du Café behoudt zich te allen tijde het recht voor om zonder opgaaf van reden een Verkoper geen Verkoopaccount te verstrekken en/of aanvullende eisen te stellen voor het verkrijgen van een Verkoopaccount.
2. Een Verkoopaccount dat reeds is aangemaakt, kan door Fête du Café te allen tijde, zonder opgaaf van reden, worden geblokkeerd, geschorst of beëindigd. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als Fête du Café vermoedt dat er sprake is van schending van een of meer van de geldende voorwaarden, fraude, onbetaalde facturen aan Fête du Café, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van Fête du Café of derden, verstoring van de goede werking van de Omgeving van Fête du Café of schade aan de reputatie van Fête du Café of derden. Dit kan ook het geval zijn als een bestuurder van het Verkoopaccount betrokken is geweest bij een ander Verkoopaccount dat is gesloten wegens schending van deze Gebruikersvoorwaarden.
3. In geval van beëindiging van een Verkoopaccount hanteert Fête du Café een opzegtermijn van 7 dagen, behalve in situaties zoals beschreven in lid 4 van dit artikel.
4. Fête du Café behoudt het recht om het Verkoopaccount onmiddellijk te beëindigen als 1. nationale wetgeving anders voorschrijft, 2. Fête du Café op basis van nationale wetgeving een recht heeft om om dwingende redenen te beëindigen, of 3. de Verkoper herhaaldelijk niet voldoet aan de servicenormen en/of de Gebruikersvoorwaarden. Overtredingen van de Gebruikersvoorwaarden kunnen leiden tot beleidsschendingen en aftrek van punten, waarbij een puntentotaal van nul resulteert in sluiting van het Verkoopaccount.
5. Fête du Café behoudt zich ook te allen tijde het recht voor om de functionaliteiten voor Verkoperschap niet langer beschikbaar te stellen.
6. De Verkoper kan op elk gewenst moment het Verkoopaccount laten sluiten door 30 dagen voor de gewenste beëindigingsdatum een e-mail te sturen naar de support van Fête du Café (e-mail: [support@feteducafe.com](mailto:support@feteducafe.com)).

## Artikel 16 - Gevolgen beëindiging Verkoperschap

1. Als het Verkoperschap om welke reden dan ook eindigt:
  1. Wordt het Verkoopaccount geblokkeerd.
  2. Heeft de Verkoper niet langer het recht om de Content, de Artikelen en de Fête du Café merken te gebruiken (voor zover dat recht al bestond).
2. De Verkoper kan geen aanspraak maken op enige vergoeding van Fête du Café in verband met de beëindiging van het Verkoperschap, en de Verkoper doet hierbij afstand van enig recht op enige schadevergoeding.
3. De gegevens/data die Fête du Café van de Verkoper heeft ontvangen, blijven te allen tijde in het bezit van Fête du Café, ongeacht of het Verkoopaccount nog actief is of is beëindigd.

## Artikel 17 - Beschikbare functionaliteit

1. Fête du Café streeft ernaar om zoveel mogelijk functionaliteiten van het Platform beschikbaar te stellen en bruikbaar te maken voor zowel Fête du Café als voor alle Verkopers.
2. De ontwikkeling en functionaliteit van het platform zijn voortdurend aan verandering onderhevig. Hierdoor kunnen bestaande functionaliteiten worden uitgebreid, kan de werkwijze worden gewijzigd en/of kan functionaliteit minder of helemaal niet meer beschikbaar zijn.

## Artikel 18 – Aansprakelijkheid

1. De Verkoper is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van het Verkoopaccount.
2. De Verkoper vrijwaart Fête du Café volledig voor alle schade en kosten van welke aard dan ook die voortvloeien uit de niet-nakoming van één of meerdere verplichtingen uit deze Gebruikersvoorwaarden.
3. De Verkoper verplicht zich bij zijn activiteiten onder deze overeenkomst om alle van toepassing zijnde privacywetten en -regels, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, volledig na te leven en vrijwaart Fête du Café voor alle schade en kosten van welke aard dan ook die hieruit voortvloeien.
4. Tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld van Fête du Café, is Fête du Café op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en kosten van welke aard dan ook van de Verkoper in verband met het gebruik van het Platform, het Verkoopaccount, de Content en/of de Artikelen, zoals - maar niet beperkt tot - schade en kosten als gevolg van het niet behoorlijk functioneren van het Platform, technische storingen, onjuiste Contentinformatie, enzovoort.
5. Indien de uitsluiting van aansprakelijkheid zoals beschreven in Artikel 18 lid 4 van de Gebruikersvoorwaarden door een bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk nietig wordt verklaard of wordt vernietigd, komen partijen overeen dat Fête du Café alleen aansprakelijk zal zijn voor de directe aantoonbaar geleden of gemaakte schade en kosten (met uitsluiting van gevolg- of indirecte schade en kosten). In dat geval zal de aansprakelijkheid voor directe schade en kosten in totaal nooit meer bedragen dan € 500,00 (vijfhonderd euro) per jaar.

## Artikel 19 – Intern klachtenafhandelingsysteem

1. Als de Verkoper niet tevreden is over de manier waarop Fête du Café haar diensten uitvoert, kan de Verkoper kosteloos een klacht indienen bij Fête du Café door een e-mail te sturen naar het e-mailadres [support@feteducafe.com](mailto:support@feteducafe.com).
2. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht zoals beschreven in lid 1, zal een aangewezen medewerker van Fête du Café contact opnemen met de Verkoper, telefonisch of schriftelijk, om de klacht te bespreken en te proberen tot een oplossing te komen.

## Artikel 20 – Bemiddeling/mediation

1. Elke Verkoper kan een geschil voorleggen aan een externe en onafhankelijke bemiddelaar mits de Verkoper de procedure zoals beschreven in Artikel 19 van deze Gebruikersvoorwaarden heeft gevolgd.

## Artikel 21 – Diversen

1. De Verkoper zal zich nooit voordoen als een agent of vertegenwoordiger van Fête du Café en zal met name geen toezeggingen doen namens Fête du Café of verplichtingen aangaan voor Fête du Café. De Verkoper vrijwaart Fête du Café volledig voor alle schade en/of kosten van welke aard dan ook die voortvloeien uit het niet-naleven van dit artikel.
2. De Verkoper is niet bevoegd om (een deel van) zijn/haar Verkoperschap over te dragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fête du Café.
3. Fête du Café behoudt zich te allen tijde het recht voor om deze Gebruikersvoorwaarden, de service levels (bijlage 2) en de [Fête du Café - Vendor](#) website te wijzigen. Fête du Café zal Verkopers 15 dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden op de hoogte stellen. Gedurende deze termijn kan de Verkoper zijn Verkoopaccount beëindigen als gevolg van de (voorgestelde) wijzigingen door een e-mail te sturen naar [support@feteducafe.com](mailto:support@feteducafe.com). De wijzigingen treden niet eerder in werking dan na het verstrijken van de bovengenoemde termijn. De gewijzigde Gebruikersvoorwaarden worden gepubliceerd op de Omgeving. Als een Verkoper na kennisgeving van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden zijn Verkoopaccount blijft gebruiken, aanvaardt hij daarmee de toepasselijkheid van de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden en/of de [Fête du Café - Vendor](#) website en verliest hij zijn recht om op te zeggen. Daarom is het raadzaam om de Gebruikersvoorwaarden en de [Fête du Café - Vendor](#) website te raadplegen voordat het Verkoopaccount wordt gebruikt.
4. De opzegtermijn van minimaal 15 dagen (zie lid 3) is niet van toepassing als Fête du Café de Gebruikersvoorwaarden wijzigt 1. om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of 2. om een onmiddellijk dreigend gevaar aan te pakken met betrekking tot fraude, malware, spam, schendingen van privacy en misbruik van persoonsgegevens, of cyberbeveiligingsrisico's. De gewijzigde Gebruikersvoorwaarden zijn dan onmiddellijk van kracht na kennisgeving en publicatie.
5. Als een bepaling van deze Gebruikersvoorwaarden in strijd is met toepasselijk recht, zal deze bepaling zodanig worden gewijzigd dat deze in overeenstemming is met het toepasselijke recht, voor zover mogelijk met behoud van de strekking van de betreffende bepaling.
6. De Verkoper stemt ermee in dat Fête du Café hem/haar periodiek per e-mail informeert over het gebruik en de mogelijkheden van het Platform en/of Verkoopaccount, inclusief maar niet beperkt tot de werking en eventuele nieuwe toepassingsmogelijkheden van het Platform en/of Verkoopaccount (zogenaamde servicemails).

## Artikel 22 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. De Verkoopvoorwaarden en het Verkoopaccount vallen uitsluitend onder Nederlands recht, en eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in Leiden.

## Bijlage 1: Algemene verkoopvoorwaarden verkopen via Fête du Café

### Inhoudsopgave

- [Artikel 1 - Definities](#)
- [Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer](#)
- [Artikel 3 - Toepasselijkheid](#)
- [Artikel 4 - Het aanbod](#)
- [Artikel 5 - De overeenkomst](#)
- [Artikel 6 - Herroepingsrecht](#)
- [Artikel 7 - Verplichtingen van de Koper tijdens de bedenktijd](#)
- [Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Koper en kosten daarvan](#)
- [Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping](#)
- [Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht](#)
- [Artikel 11 - De prijs](#)
- [Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie](#)
- [Artikel 13 - Levering en uitvoering](#)
- [Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging](#)
- [Artikel 15 - Betaling](#)
- [Artikel 16 - Klachtenregeling](#)
- [Artikel 17 - Geschillen](#)
- [Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen](#)
- [Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping](#)

### Bijlage Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Koper 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 Koper gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Fête du Café:** de besloten vennootschap UJDBF, handelend onder de naam Fête du Café, gevestigd te Noordwijk, de aanbieder van het Platform;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst op afstand die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.
7. **Gegevensdrager:** ieder hulpmiddel - waaronder e-mail - dat de Koper 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 Koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Koper:** de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst op afstand aangaat met de Ondernemer.

10. **Ondernemer:** de rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Kopers aanbiedt via het Platform;
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Koper 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;
12. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
13. **Platform:** het platform van Fête du Café waarop Ondernemer zijn producten aanbiedt aan Kopers;
14. **Techniek voor communicatie op afstand:** het middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Koper en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn.

## Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

[Naam ondernemer](statutaire naam, eventueel aangevuld met handelsnaam);

[Vestigingsadres]

[Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres];

Telefoonnummer: [en tijdstip(pen) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken is]

[of ander aan de Koper aangeboden elektronisch communicatiemiddel met dezelfde functionaliteit als e-mail]

KvK-nummer:

Btw-nummer:

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze regels gelden voor alles wat de Ondernemer aanbiedt op het Platform en voor elke overeenkomst die je via het Platform met de Ondernemer sluit zonder dat je elkaar in persoon ontmoet.
2. We sturen je een kopie van deze voorwaarden via e-mail, zodat je ze kunt opslaan op je computer. Als dat niet kan, zullen we je vertellen waar je ze online kunt vinden voordat je de overeenkomst sluit. We sturen deze voorwaarden ze ook gratis op verzoek.
3. Als er naast deze voorwaarden ook andere voorwaarden gelden voor specifieke producten of diensten, geldt altijd de voorwaarde die voor jou het beste is als er een conflict is.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Als ons aanbod maar een beperkte tijd geldig is of speciale voorwaarden heeft, zullen we je dat duidelijk vertellen.
2. In ons aanbod leggen we alles heel precies uit over wat we aanbieden, of het nu producten, digitale inhoud of diensten zijn. We geven genoeg informatie zodat je goed kunt begrijpen wat we aanbieden. Als we afbeeldingen gebruiken, laten die zien wat we echt aanbieden. Als we een duidelijke fout maken in het aanbod, hoeft de Ondernemer daar niet aan vast te houden.

3. In elk aanbod leggen we heel duidelijk uit wat er van jou wordt verwacht als je het aanbod accepteert, zodat je precies weet wat je rechten en plichten zijn.

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in werking zodra de Koper het aanbod accepteert en aan de gestelde voorwaarden voldoet, tenzij anders vermeld in lid 5.
2. Als de Koper het aanbod online accepteert, bevestigen we de ontvangst van de aanvaarding elektronisch. Zolang je deze bevestiging niet hebt ontvangen, kun je de overeenkomst annuleren.
3. Als de overeenkomst online wordt gesloten, nemen we passende maatregelen om de elektronische gegevensoverdracht te beveiligen en zorgen we voor een veilige webomgeving als je online betaalt.
4. De Koper moet de aankoopprijs betalen aan Fête du Café via een van de door Fête du Café aangeboden betaalmethoden. Alleen als Fête du Café wordt betaald, wordt aan de betalingsverplichting voldaan.
5. Fête du Café zal namens de Ondernemer - binnen de wettelijke grenzen - controleren of de Koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. We kijken ook naar andere relevante feiten en factoren die van belang zijn voor het aangaan van de overeenkomst op afstand. Als de Ondernemer op basis van dit onderzoek goede redenen heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, kunnen we de bestelling weigeren of speciale voorwaarden stellen.
6. Bij levering van het product of digitale inhoud aan de Koper zal de Ondernemer de volgende informatie verstrekken, schriftelijk of op een manier die de Koper gemakkelijk kan opslaan op een duurzame gegevensdrager:
  - a. De voorwaarden en procedure voor het uitoefenen van het herroepingsrecht, of een duidelijke verklaring dat het herroepingsrecht niet van toepassing is.
  - b. Informatie over garanties en service na aankoop.
  - c. De prijs, inclusief alle belastingen, leveringskosten (indien van toepassing), en de betalings-, leverings- of uitvoeringswijze van de overeenkomst op afstand.
  - d. De vereisten voor het opzeggen van een overeenkomst als deze langer dan een jaar duurt of een onbepaalde looptijd heeft.
  - e. Als de Koper een herroepingsrecht heeft, zal het modelformulier voor herroeping worden verstrekt.

## Artikel 6 - Herroepingsrecht

### Bij producten:

1. Je kunt een overeenkomst voor de aankoop van een product binnen 30 dagen zonder opgaaf van reden annuleren. We kunnen je vragen waarom, maar je bent niet verplicht om dit te vertellen.
2. De annuleringsperiode begint op de dag nadat je het product hebt ontvangen, of:
  1. Als je in dezelfde bestelling meerdere producten hebt besteld, begint de periode op de dag waarop je het laatste product hebt ontvangen, tenzij we je vooraf duidelijk hebben geïnformeerd dat we bestellingen met verschillende levertijden kunnen weigeren.
  2. Als een product uit verschillende zendingen of onderdelen bestaat, begint de periode op de dag waarop je de laatste zending of het laatste onderdeel hebt ontvangen.
  3. Bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode, begint de periode op de dag waarop je het eerste product hebt ontvangen.

### Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager zijn geleverd:

3. Je kunt een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, binnen 30 dagen zonder opgave van reden annuleren. We kunnen je vragen waarom, maar je bent niet verplicht om dit te vertellen.
4. De annuleringsperiode begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

### **Verlengde annuleringsperiode voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager zijn geleverd als we je niet hebben geïnformeerd over je annuleringsrecht:**

5. Als we je de wettelijk vereiste informatie over het annuleringsrecht of het modelformulier voor annulering niet hebben verstrekt, eindigt de annuleringsperiode 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke annuleringsperiode zoals bepaald in de vorige secties van dit artikel.
6. Als we de in het vorige lid bedoelde informatie aan je verstrekken binnen 12 maanden na het begin van de oorspronkelijke annuleringsperiode, eindigt de annuleringsperiode 30 dagen na de dag waarop je die informatie hebt ontvangen.

### **Artikel 7 - Jouw verantwoordelijkheden tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de annuleringsperiode moet je voorzichtig omgaan met het product en de verpakking. Je mag het product alleen uitpakken en gebruiken om de aard, kenmerken en werking vast te stellen, vergelijkbaar met hoe je het in een winkel zou doen.
2. Je bent alleen verantwoordelijk voor eventuele waardevermindering van het product als gevolg van onjuist gebruik dat verder gaat dan wat is toegestaan in lid 1.
3. Je bent niet verantwoordelijk voor eventuele waardevermindering van het product als de Ondernemer je niet alle wettelijk vereiste informatie over het annuleringsrecht heeft gegeven voor of bij het sluiten van de overeenkomst.

### **Artikel 8 - Hoe je jouw annuleringsrecht kunt uitoefenen en de kosten**

1. Als je je annuleringsrecht wilt uitoefenen, meld dit dan binnen de annuleringsperiode door middel van het modelformulier voor annulering of op een andere duidelijke manier aan ons.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen na je melding zoals vermeld in lid 1, stuur je het product terug of geef je het terug aan ons (of onze gemachtigde), tenzij wij hebben aangeboden om het product zelf op te halen. Je hebt de termijn in acht genomen als je het product terugstuurt voordat de annuleringsperiode is verstreken.
3. Stuur het product terug met alle bijgeleverde accessoires, indien mogelijk in de originele staat en verpakking, en volg de redelijke en duidelijke instructies die wij hebben gegeven.
4. Jij bent verantwoordelijk voor het correct en tijdig uitoefenen van je annuleringsrecht, inclusief bewijslast.
5. Je draagt de directe kosten van het terugzenden van het product. Als wij niet hebben aangegeven dat jij deze kosten moet dragen, of als wij aangeven de kosten zelf te dragen, hoeft je de kosten voor terugzending niet te betalen.
6. Als je je annuleringsrecht uitoefent nadat wij zijn begonnen met het verrichten van diensten, dan ben je ons een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het deel van de dienstverlening dat we tot aan je annulering hebben verricht in vergelijking met de volledige dienstverlening.
7. Als je je annuleringsrecht uitoefent, worden alle aanvullende overeenkomsten automatisch geannuleerd.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer als je annuleert**

1. Als je ons op elektronische wijze laat weten dat je wilt annuleren, sturen we je direct een ontvangstbevestiging.

2. Wij, namens de Ondernemer, betalen alle betalingen die je hebt gedaan, inclusief eventuele leveringskosten voor het teruggestuurde product, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen nadat je ons hebt laten weten dat je wilt annuleren. Als we hebben aangeboden het product zelf op te halen, kunnen we wachten met terugbetalen totdat we het product hebben ontvangen of totdat je hebt aangetoond dat je het hebt teruggestuurd, afhankelijk van wat eerder gebeurt.
3. We gebruiken dezelfde betaalmethode voor de terugbetaling die je hebt gebruikt, tenzij je akkoord gaat met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor jou.
4. Als je hebt gekozen voor een duurdere verzendmethode dan de goedkoopste standaardverzending, hoeven wij de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## Artikel 10 - Uitzonderingen op het annuleringsrecht

De Ondernemer kan het annuleringsrecht uitsluiten voor de volgende producten en diensten, maar alleen als dit duidelijk wordt vermeld in het aanbod, of in ieder geval vóór het sluiten van de overeenkomst:

1. Producten of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen controle heeft en die zich kunnen voordoen tijdens de annuleringsperiode;
2. Overeenkomsten gesloten tijdens een openbare veiling, waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten worden aangeboden door de Ondernemer en waarbij de succesvolle bidder verplicht is om de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen. Dit gebeurt onder toezicht van een veilingmeester, en de koper is persoonlijk aanwezig of krijgt de mogelijkheid om persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling;
3. Dienstenovereenkomsten die volledig zijn uitgevoerd nadat de Koper uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven en heeft verklaard zijn annuleringsrecht te verliezen zodra de Ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor accommodatie, voor een specifieke datum of periode van uitvoering, anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, voor een specifieke datum of periode van uitvoering;
6. Op maat gemaakte producten die niet geprefabriceerd zijn en die zijn vervaardigd op basis van de individuele keuze of beslissing van de Koper, of die duidelijk zijn bestemd voor een specifieke persoon;
7. Bederfelijke producten of producten met een beperkte houdbaarheid;
8. Verzegelde producten waarvan de verzegeling na levering is verbroken om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne;
9. Producten die na levering onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering pas na 30 dagen kan plaatsvinden en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van marktschommelingen waar de Ondernemer geen invloed op heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnames en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. Levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Koper en de Koper heeft verklaard zijn annuleringsrecht te verliezen.

## Artikel 11 - De prijs

1. Tijdens de geldigheidsduur vermeld in het aanbod zullen de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet worden verhoogd, behalve als gevolg van wijzigingen in btw-tarieven.



2. In tegenstelling tot het vorige punt kan de Ondernemer producten of diensten aanbieden waarvan de prijzen afhankelijk zijn van schommelingen op de financiële markt en waarover de Ondernemer geen controle heeft, tegen variabele prijzen. Deze afhankelijkheid van schommelingen en het feit dat eventuele prijzen richtprijzen zijn, worden vermeld in het aanbod.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als ze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of voorschriften.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als de Ondernemer dit heeft bedongen en als:
  1. ze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of voorschriften; of
  2. de Koper het recht heeft om de overeenkomst op te zeggen vanaf de dag waarop de prijsverhoging van kracht wordt.
5. De prijzen vermeld in het aanbod voor producten of diensten zijn inclusief btw.

## Artikel 12 - Nakoming van de overeenkomst en extra garantie

1. We zorgen ervoor dat de producten en/of diensten voldoen aan wat we hebben beloofd in de overeenkomst, aan de specificaties die we hebben vermeld in het aanbod, aan de normale eisen van kwaliteit en gebruik, en aan de geldende wetten en voorschriften op het moment dat de overeenkomst werd gesloten.
2. Als we extra garantie geven, betekent dit niet dat dit afdoet aan de wettelijke rechten en claims die je hebt op basis van de overeenkomst, voor het geval dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen.
3. Extra garantie houdt in dat we, onze leveranciers, fabrikanten of importeurs specifieke rechten of claims aan jou toekennen die verder gaan dan wat wettelijk verplicht is als we onze verplichtingen in de overeenkomst niet zijn nagekomen.

## Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. We doen ons uiterste best om bestellingen voor producten met zorg te verwerken en dienstverzoeken te beoordelen.
2. De plaats van levering is het adres dat je aan ons hebt doorgegeven via ons platform.
3. We streven ernaar om geaccepteerde bestellingen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen, uit te voeren, tenzij we een andere leveringstermijn hebben afgesproken. Als er vertraging optreedt in de bezorging of als we een bestelling niet volledig kunnen uitvoeren, laten we je dat uiterlijk 30 dagen nadat je de bestelling hebt geplaatst weten. In dat geval heb je het recht om de overeenkomst kosteloos te annuleren en eventuele schadevergoeding te ontvangen.
4. Als je de overeenkomst annuleert zoals hierboven vermeld, zorgen wij ervoor dat het door jou betaalde bedrag onmiddellijk wordt terugbetaald via Fête du Café.
5. Tot het moment van bezorging aan jou of aan een door jou aangewezen vertegenwoordiger die aan ons is gemeld, blijft het risico van schade aan en/of verlies van producten bij ons, tenzij we uitdrukkelijk iets anders hebben afgesproken.

## Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### Opzegging:

1. Je kunt op elk moment een overeenkomst beëindigen die voor onbepaalde tijd is afgesloten en betrekking heeft op regelmatige levering van producten (inclusief elektriciteit) of diensten. Houd rekening met de overeengekomen opzegregels en een opzegtermijn van maximaal één maand.
2. Als je een overeenkomst hebt die voor een bepaalde periode is afgesloten en betrekking heeft op regelmatige levering van producten (inclusief elektriciteit) of diensten, kun je deze beëindigen tegen het einde van die periode. Dit vereist naleving van de overeengekomen opzegregels en een opzegtermijn van maximaal één maand. Je hebt in deze gevallen het recht om:
  1. Op elk moment op te zeggen, zonder beperking tot een specifieke datum of periode.

2. Op dezelfde manier op te zeggen als de manier waarop je de overeenkomst bent aangegaan.
3. Op te zeggen met dezelfde opzegtermijn die de Ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

## **Verlenging:**

3. Een overeenkomst die voor een bepaalde periode is aangegaan en betrekking heeft op regelmatige levering van producten of diensten, kan niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
4. Een overeenkomst die voor een bepaalde periode is aangegaan en betrekking heeft op regelmatige levering van producten of diensten, kan alleen stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur als je te allen tijde kunt opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand.

## **Duur:**

5. Als een overeenkomst langer dan een jaar duurt, kun je deze na een jaar op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand, tenzij de redelijkheid en billijkheid opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verbieden.

## **Artikel 15 - Betaling**

1. Tenzij anders vermeld in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, moet je de verschuldigde bedragen binnen 14 dagen betalen na het begin van de bedenktijd, of als er geen bedenktijd is, binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Als het gaat om een dienstovereenkomst, begint deze termijn op de dag na ontvangst van de bevestiging van de overeenkomst.
2. Als vooruitbetaling is afgesproken, heb je geen recht op uitvoering van de bestelling of dienst(en) totdat de afgesproken vooruitbetaling is voldaan.
3. Je moet Fête du Café direct op de hoogte stellen van eventuele fouten in de opgegeven betaalgegevens.
4. Als je niet op tijd aan je betalingsverplichtingen voldoet, moet je na een herinnering van Fête du Café en een extra termijn van 14 dagen om te betalen, de wettelijke rente over het openstaande bedrag betalen. Fête du Café kan ook buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, met een maximum van 15% over de eerste € 2.500,00, 10% over de volgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00, met een minimum van € 40,00. Fête du Café kan besluiten om van deze bedragen af te wijken in jouw voordeel.

## **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. Fête du Café heeft een duidelijke procedure voor klachten en zal klachten volgens deze procedure afhandelen.
2. Als je problemen hebt met hoe de overeenkomst wordt uitgevoerd, moet je de klachten zo snel mogelijk - in ieder geval binnen 7 dagen - nadat je de problemen hebt opgemerkt, bij Fête du Café indienen. Beschrijf de klachten zo duidelijk mogelijk.
3. Fête du Café zal klachten die bij hen zijn ingediend binnen 14 dagen beantwoorden. Als een klacht meer tijd kost om te verwerken, zal Fête du Café binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen en laten weten wanneer je een gedetailleerder antwoord kunt verwachten.

## Artikel 17 - Geschillen

1. Als er een conflict ontstaat tussen Fête du Café en jou over de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt alleen het Nederlandse recht.

## Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Als er extra voorwaarden zijn of als er voorwaarden zijn die anders zijn dan wat in deze algemene voorwaarden staat en dit is niet in jouw nadeel, moeten deze schriftelijk worden vastgelegd. Ze moeten ook zo worden opgeschreven dat je ze makkelijk kunt opslaan voor referentie.

## Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

### Modelformulier voor herroeping

Vult dit formulier in wanneer je de overeenkomst wilt herroepen en een artikel retour wilt zenden.

Raadpleeg jouw account op de website voor de juiste naam van de verkoper en de bestellingsinformatie.

Raadpleeg jouw account op de website voor het juiste retouradres en de retourinformatie.

Aan: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ik/wij\* deel/delen\* je hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst herroep/herroepen\* betreffende

de verkoop van de volgende producten: \_\_\_\_\_

de levering van de volgende digitale inhoud: \_\_\_\_\_

de verrichting van de volgende dienst: \_\_\_\_\_

Besteld op: \_\_\_\_\_

Ontvangen op: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

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

## Bijlage 2 - Servicelevels Verkopers

De Verkoper zal voldoen aan de volgende service levels, waarmee het niveau van de dienstverlening van Verkoper aan de klant wordt bepaald:

- Binnen 24 uur\* klantvragen beantwoorden;
- Binnen 24 uur\* op verzoek van de Klant uploaden van de factuur in het klantaccount;
- Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) telefonisch bereikbaar zijn tussen 09.00 uur en 17.00 uur;
- Binnen 24 uur annuleringsverzoeken van de klant verwerken;
- Binnen beloofde levertijd bestellingen verwerken en bezorgen;
- Binnen 24 uur ontvangen retour artikelen verwerken.

\* Zaterdag, zondag en feestdagen tellen niet mee.

Zakelijk Verkoper committeert zich om een maximale klanttevredenheid te behalen. Dit uit zich in de volgende normen:

Op tijd geleverd	≥ 98% van totaal aantal verzendingen	Van alle bestelde artikelen die we kunnen meten op aflevertijd, kijken we of de eerste afleverpoging binnen de door de Verkoper aangegeven leverbelofte valt.
Annuleringen	≤ 2% van het aantal bestelde artikelen	Dit percentage wordt berekend op basis van annuleringen door de Verkoper, annuleringen door Klanten na de beloofde leverdatum en automatische annuleringen vanwege bestellingen die zijn verlopen omdat de Verkoper deze niet op tijd heeft bevestigd.
Klantvragen	≤ 5% van het aantal bestelde artikelen	
Beantwoording Klantvragen	≥ 90% van de klantvragen binnen 8 kantooruren	Dit percentage wordt berekend op basis van alle klantvragen die Verkoper per e-mail en in het verkoopaccount ontvangt vanuit de Klant of doorgestuurd krijgt vanuit de Fête du Café klantenservice. Klantvragen moeten ook binnen deze termijn worden beantwoord als Fête du Café tijdelijk het Verkoopaccount van de Verkoper heeft geblokkeerd.
Retourzendingen	≤ 5% van totaal aantal bestelde artikelen	
Telefoon opnemen	≥ 90% van de belpogingen de telefoon opnemen	Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
Algemene Reviewcijfer	Minimaal een 8 of hoger	
Track & Trace-nummer	100% van totaal aantal pakketverzendingen	

De servicenorm wordt bepaald over een periode van een week, m.u.v. het reviewcijfer. Hiervoor geldt het actuele overall cijfer dat getoond wordt op de website.