

Algemene Voorwaarden van kfzteile24 GmbH voor online transacties en telefonische bestellingen

1. Toepasselijkheid

1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen van klanten in de online shop van kfzteile24 GmbH, gevestigd aan de Storkower Straße 175 te 10369 Berlijn [Duitsland] (hierna: "kfzteile24") alsook op telefonische bestellingen. Zij zien op de totstandkoming van overeenkomsten tussen kfzteile24 en een klant, de afwikkeling van gesloten overeenkomsten en de wederzijdse rechten en plichten.

1.2. Voor de relatie tussen kfzteile24 en de klant gelden uitsluitend de volgende Algemene Voorwaarden in de versie zoals deze ten tijde van de bestelling geldig is. Afwijkende voorwaarden van de klant worden door kfzteile24 niet erkend, tenzij kfzteile24 uitdrukkelijk met hun toepasselijkheid instemt.

2. Aanbieder en wederpartij

Aanbieder van de online shop is en wederpartij van de klant wordt:

kfzteile24 GmbH, Storkower Straße 175, 10369 Berlijn, Duitsland

Telefoon: +31 020 709 1234

Fax: +49 3040 50 40-0089

E-mail: info@carpardoo.nl

Handelsregister: Amtsgericht [kantongerecht] Berlin-Charlottenburg, HRB 100363

Directeuren: Stephan Rahmede (voorzitter), Wolfgang Riegel, Richard Herz, Dorothee Seedorf

Adviesraad: Dr. Peter Grafoner (voorzitter)

Btw-nummer: DE 814625732

3. Sluiten van de overeenkomst, taal van de overeenkomst en opslag van de tekst van de overeenkomst

3.1. Sluiten van de overeenkomst bij bestellingen via onze online shop.

3.1.1 De presentatie van de producten in onze online shop vormt geen bindend aanbod aan de klant maar is slechts een online verkoopprospectus.

3.1.2 De verzending van de bestelling (van het online bestelformulier) door de klant geldt als bindend aanbod van de klant aan kfzteile24 voor het sluiten van een koopovereenkomst betreffende de in de bestelling genoemde producten onder de bij de bestelling verstrekte voorwaarden.

3.1.3 Ter bevestiging dat de bestelling door kfzteile24 is ontvangen stuurt kfzteile24 na ontvangst van de bestelling een e-mail aan de klant met daarin de gegevens van de bestelling (bevestiging van de bestelling en de overeenkomst). Met deze bevestiging per e-mail komt de koopovereenkomst tot stand.

3.2. Sluiten van de overeenkomst bij telefonische bestellingen

3.2.1 Ook hier geldt: De presentatie van de producten in onze online shop vormt geen bindend aanbod aan de klant maar is slechts een online verkoopprospectus.

3.2.2 De telefonische bestelling door de klant geldt als bindend aanbod van de klant aan kfzteile24 voor het sluiten van een koopovereenkomst betreffende de bestelde producten.

3.2.3 De inontvangstneming van de bestelling door de telefonisten van kfzteile24, die slechts tussenpersonen zijn en voor kfzteile24 geen juridisch bindende verklaringen kunnen afgeven, vormt nog geen bindende aanname van de bestelling van de klant.

3.2.4 Ter bevestiging dat de bestelling door kfzteile24 is ontvangen stuurt kfzteile24 na ontvangst van de bestelling een e-mail aan de klant met daarin de gegevens van de bestelling (bevestiging van de bestelling en de overeenkomst). Met deze bevestiging per e-mail komt de koopovereenkomst tot stand.

3.3. Taal van de overeenkomst en opslag van de tekst van de overeenkomst

3.3.1 De overeenkomst kan worden gesloten in Nederlands.

3.3.2 De tekst van de overeenkomst (de bestelling) van een klant wordt door ons opgeslagen. Deze opgeslagen tekst is echter niet toegankelijk voor de klant. De koper heeft echter de mogelijkheid de tekst van de overeenkomst betreffende zijn bestelling te archiveren conform de volgende regelingen.

3.3.3 De klant kan deze Algemene Voorwaarden te allen tijde in de online shop inzien in hun meest actuele versie; verouderde versies worden daar niet getoond. Verder kan de klant dit document afdrukken of opslaan, bijvoorbeeld door middel van de normale functies van zijn programma voor het inzien van internetsites (= browser: daar gewoonlijk "Bestand" -> "Afdrukken" resp. "Opslaan als").

3.3.4 De klant kan bovendien de gegevens van zijn bestelling archiveren door bij het bestellen in de online shop de gegevens, die zijn samengevat op de laatste bladzijde van de bestelprocedure in de online shop, via de functies van zijn browser af te drukken en/of op te slaan, of de koper wacht op de bevestiging van de bestelling of van de overeenkomst die wij de klant na het plaatsen van de bestelling per e-mail toesturen aan het door hem opgegeven e-mailadres. Deze e-mail bevat nogmaals de bestelgegevens van de koper en deze Algemene Voorwaarden en kan worden afgedrukt en/of worden opgeslagen met het e-mailprogramma van de koper.

4. Terugzending van producten zonder opgave van redenen binnen de herroepingstermijn

Indien u het geleverde product c.q. de geleverde producten zonder opgave van redenen binnen de herroepingstermijn aan ons retourneert (voor nadere

gegevens zie Herroepingsinformatie), behandelen wij de retourzending als herroeping. Indien u geen gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht maar wel van uw rechten bij non-conformiteit van het afgeleverde of van uw terugzendingsrecht (zie punt 5) verzoeken wij u dit uitdrukkelijk bij de retourzending te vermelden.

5. “100 dagen recht op terugzending”

Naast het wettelijke herroepingsrecht verleent kfzteile24 u vrijwillig 100 dagen recht op terugzending onder de volgende voorwaarden, d.w.z. indien het product u niet bevalt, kunt u het gewoon aan ons terugsturen en krijgt u uw geld terug.

5.1. Voor zover in deze Algemene Voorwaarden niet anders is bepaald, geldt het recht op terugzending in principe voor alle producten die u bij kfzteile24 heeft gekocht.

5.2. Het in 5.1 genoemde recht op terugzending geldt niet voor de volgende producten: velgen, banden en complete wielen.

5.3. Het recht op terugzending geldt alleen voor producten die na terugzending door ons weer als nieuw kunnen worden verkocht, d.w.z. het product dient ongebruikt en onbeschadigd te zijn. Bovendien moet het product volledig zijn, in het bijzonder de eventuele originele verpakking, de gebruiksaanwijzing, meegeleverd montage toebehoren enz. dienen onbeschadigd en volledig te worden geretourneerd.

5.4. Het terugzenden van de producten binnen Duitsland is voor u gratis en wordt, indien u gebruik maakt van onze retourservice, voor ons risico uitgevoerd. Neem daarvoor contact op via het nummer +31 020 709 1234 of bij voorkeur via het e-mailadres info@carpardoo.nl. U kunt het product ook via een door u gekozen verzendbedrijf aan ons terugzenden; in dat geval komen de kosten en het risico, dat het product tijdens de retourzending beschadigd raakt, voor uw rekening. Retourzendingen vanuit het buitenland komen altijd voor uw rekening en risico.

5.5. Het recht op terugzending geldt 100 dagen (“retourtermijn”) en begint op de dag waarop u het betreffende product in bezit heeft genomen. De retourtermijn is in acht genomen indien u binnen die termijn de retourzending regelt via onze retourservice of het product binnen die termijn (gerekend vanaf de datum van verzending) aan ons retourneert met vermelding van “100 dagen recht op terugzending”.

5.6. Indien het tijdig geretourneerde product voldoet aan de bepalingen in punt 5.1 en 5.3 wordt de koopprijs die u voor het product heeft betaald onmiddellijk nadat wij het product hebben ontvangen door ons terugbetaald; voor zover mogelijk gebruiken wij daarvoor hetzelfde betaalmiddel dat u heeft gebruikt voor uw betaling aan ons. Voor zover u voor de betaling (ook) een tegoedbon heeft gebruikt, wordt het met de tegoedbon betaalde bedrag niet gerestitueerd maar ontvangt u een nieuwe tegoedbon met dezelfde

voorwaarden als de door u gebruikte tegoedbon, voor zover de gebruikte tegoedbon op de datum dat het recht op terugzending wordt uitgeoefend nog niet is verlopen.

5.7. Het onderhavige recht op terugzending tast uw wettelijke herroepingsrecht niet aan.

6. Prijzen, verzendkosten en betalingsvoorwaarden

6.1. Alle in onze online shop opgegeven prijzen zijn inclusief de wettelijke omzetbelasting. Alle prijzen zijn af magazijn inclusief verpakking en exclusief alle verzend- en eventuele rembourskosten.

6.2. Verzendkosten: Een overzicht van de afzonderlijk te maken verzendkosten vindt u hier. Indien u de producten zelf ophaalt, worden bij bestellingen via onze online shop of bij telefonische bestellingen geen afhandelingskosten berekend.

6.3. Houd er rekening mee dat kfzteile24 bij bestellingen vanuit Zwitserland of vanuit andere landen die invoerrechten heffen geen invloed heeft op de hoogte van de douanerechten of van de in uw land te betalen heffingen. Zorg ervoor dat u in dat geval voldoende geïnformeerd bent over de kosten voor een bestelling die u in rekening worden gebracht na invoer van het product in uw land. Deze vergoedingen worden NIET berekend door kfzteile24 en zijn ook NIET reeds onderdeel van de verzendkosten.

6.4. De klant kan op een van de volgende manieren betalen: per vooruitbetaling, direct e-banking, per PayPal, creditcard of iDEAL.

7. Levering

7.1. Levering vindt plaats door middel van verzending af magazijn aan het door de klant opgegeven leveringsadres of op afspraak doordat de klant de bestelling ophaalt in onze winkels (zelf ophalen). In geen geval levert kfzteile24 bestelde producten aan adressen buiten de Europese Economische Ruimte of Zwitserland.

7.1.1 Bij zelf ophalen ontvangt de klant per e-mail een aparte mededeling dat het bestelde product klaar ligt om te worden opgehaald. Indien het product niet binnen een week na de mededeling, dat het product klaar ligt om te worden opgehaald, wordt opgehaald, is kfzteile24 bevoegd de klant per e-mail een redelijke termijn te stellen om het product op te halen. Indien de klant het product niet binnen deze termijn ophaalt, heeft kfzteile24 het recht de overeenkomst te ontbinden. Voor zover kfzteile24 gebruik maakt van het recht op ontbinding zal kfzteile24 dit onmiddellijk per e-mail of schriftelijk aan de klant meedelen; reeds door de klant betaalde bedragen worden ook onmiddellijk aan hem terugbetaald.

7.1.2 Bij verzending aan de klant gelden de volgende punten 7.2 en 7.3.

7.2. Voor zover kfzteile24 de bestelling van de klant aanneemt, wordt de levering van het product

onmiddellijk na ontvangst van de bestelling in gang gezet.

7.3. Levering bij vooruitbetaling: Bij bestellingen tegen vooruitbetaling vindt levering pas plaats nadat het volledige bedrag door kfzteile24 is ontvangen. Bij bestellingen tegen vooruitbetaling zal kfzteile24 de bestelde producten voor de klant pas na ontvangst van de betaling reserveren. Indien de levering daardoor vertraging oploopt, bijvoorbeeld omdat het bestelde product ondertussen tijdelijk is uitverkocht en opnieuw moet worden besteld, zal kfzteile24 de klant daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen.

7.4. Indien kfzteile24 buiten haar schuld niet in staat is om het bestelde product te leveren omdat de leverancier van kfzteile24 zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, is kfzteile24 jegens de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Van dit recht op ontbinding kan echter alleen gebruik worden gemaakt indien kfzteile24 met de betreffende leverancier een congruente dekkingstransactie is aangegaan (bindende, tijdige en voldoende bestelling van producten) en kfzteile24 ook niet anderszins hoeft in te staan voor de niet-levering van het product. In het geval van een dergelijke ontbinding van de overeenkomst wordt de klant onmiddellijk geïnformeerd dat het bestelde product niet voorradig is. Reeds verrichte tegenprestaties van de klant worden onmiddellijk gerestitueerd.

7.5. Indien kfzteile24 door onvoorziene gebeurtenissen, die kfzteile24 of haar leverancier betreffen, wordt belemmerd een leveringsverplichting na te komen en kfzteile24 ook niet in staat was deze gebeurtenissen met onder die omstandigheden redelijke zorgvuldigheid te voorkomen, bijvoorbeeld door overmacht, oorlog, natuurrampen, dan wordt de leveringstermijn verlengd met de duur van de belemmering en met nog een redelijke aanlooperperiode. Indien dergelijke gebeurtenissen zich voordoen, zal kfzteile24 de klant onmiddellijk daarvan op de hoogte stellen. Bovenstaande tast de wettelijke rechten van de klant niet aan.

8. Transportschade

8.1. Voor zover wordt geleverd aan het door de klant opgegeven leveringsadres, wordt daarvoor door kfzteile24 een vrachtvervoerder ingeschakeld (bijvoorbeeld dpd). Het risico dat het product tijdens het transport verloren gaat of wordt beschadigd, komt conform de wet in de relatie met de klant voor rekening van kfzteile24, voor zover de klant met betrekking tot de inontvangstneming niet in verzuim is.

8.2. Opdat kfzteile24 zich tegen eventuele schadeclaims wegens transportschade jegens het transportbedrijf kan indekken, moet uiterlijk waarneembare transportschade bij aflevering van de bestelling worden gemeld bij de bezorger; uiterlijk niet-waarneembare transportschade moet door ons uiterlijk

binnen 7 dagen na aflevering door het transportbedrijf bij de klant worden gemeld bij het transportbedrijf, omdat anders ten nadele van kfzteile24 geldt dat de bestelling zonder transportschade is afgeleverd. Daarom is kfzteile24 hierbij afhankelijk van uw medewerking.

8.2.1 Uiterlijk waarneembare transportschade: In principe bent u niet verplicht om het pakket na aflevering te openen en te controleren op transportschade. Indien er echter een gerede kans bestaat op transportschade bijvoorbeeld omdat het pakket duidelijk waarneembaar sterk beschadigd, samengedrukt of opengescheurd is of omdat de inhoud bij breekbare producten rinkelst bij de "schudproef", dient u het pakket in het bijzijn van de bezorger te openen en te controleren of de inhoud beschadigd is. Het bovenstaande geldt echter alleen voor de controle van het product op zonder meer zichtbare transportschade, bijvoorbeeld of het product gebroken of vervormd is, of dat producten met behuizingen rinkelen tijdens het schudden. Indien bij deze controle transportschade wordt vastgesteld, dient dit te worden gemeld bij de bezorger, die deze schade dan moet bevestigen. De bezorger is daartoe verplicht. Laat het product dan - indien dat nog mogelijk is - in de originele verpakking en gebruik het niet. Stel ons onverwijld telefonisch van de schade in kennis via nummer +31 020 709 1234 of per e-mail naar info@carpardoo.nl zodat wij de schade verder kunnen afhandelen.

8.2.2 Uiterlijk niet-waarneembare transportschade: Opdat wij onze rechten jegens het transportbedrijf kunnen doen gelden, verzoeken wij u het geleverde product uiterlijk binnen vier dagen na levering uit te pakken. Indien u bij het uitpakken vaststelt dat het geleverde product beschadigd is, laat dan het product - indien dat nog mogelijk is - in de originele verpakking en gebruik het niet. Stel ons onverwijld telefonisch van de schade in kennis via nummer +49(0)30/40 50 40-0 of per e-mail naar info@carpardoo.nl zodat wij de schade verder kunnen afhandelen.

8.2.3 De bovenstaande regelingen tasten uiteraard uw rechten in geval van non-conformiteit van het geleverde wegens eventuele transportschade niet aan.

9. Eigendomsvoorbehoud

9.1. Het geleverde product blijft eigendom van kfzteile24 totdat de koopprijs volledig is betaald.

9.2. Voor ondernemers geldt bovendien: Wij behouden ons het eigendom van de producten voor totdat alle vorderingen uit een lopende handelsrelatie zijn voldaan. U mag de producten waarop een voorbehoud rust doorverkopen in het kader van de normale bedrijfsvoering; u dient alle uit deze doorverkoop voortvloeiende vorderingen - ongeacht of deze met een nieuw product zijn verbonden of gemengd - vooraf aan ons te cederen ten bedrage van het factuurbedrag en wij nemen deze cessie aan. U blijft gerechtigd de

vorderingen te innen, wij mogen zelf echter ook vorderingen innen voor zover u niet aan uw betalingsverplichtingen hebt voldaan.

10. Rechten bij non-conformiteit

10.1. Onverminderd de regeling voor ondernemers in punt 10.3. kan de klant een beroep doen op de wettelijke rechten bij non-conformiteit van het product.

10.2. Geen rechten bij non-conformiteit van het product bestaan in geval van schade die is ontstaan door ondeskundig of ondeugdelijk gebruik, onjuiste ingebruikneming of montage, natuurlijke slijtage, onzorgvuldig of onjuist gebruik, niet-inachtneming van de onderhoudsinstructies of de handleiding als ook ondeskundige herstelwerkzaamheden of wijzigingen door de klant of door derden.

10.3. Rechten bij non-conformiteit van het product voor ondernemers: Indien de klant een ondernemer is als bedoeld in § 14 BGB [Duits Burgerlijk Wetboek] geldt voor de schadeclaims van de klant het volgende (een ondernemer is een natuurlijke of rechtspersoon of een personenvennootschap met rechtspersoonlijkheid die bij het plaatsen van een bestelling handelt in de uitoefening van haar zakelijke of zelfstandige beroepsactiviteiten):

10.3.1. Voor zover kfzteile24 in geval van non-conformiteit van het product een gebrek moet herstellen, is het ter keuze van kfzteile24 of dit dient te gebeuren door reparatie of vervangende levering van een product zonder gebreken.

10.3.2. Zichtbare gebreken dienen onmiddellijk, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na levering van de producten schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail of per fax) bij kfzteile24 worden gemeld; ook verborgen gebreken dienen onmiddellijk, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na hun ontdekking schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail of per fax) te worden gemeld. Door niet tijdig te reclameren, worden de rechten bij non-conformiteit van het product van de klant met betrekking tot de niet tijdig gemelde gebreken uitgesloten. Dit geldt echter niet voor zover kfzteile24 het gebrek opzettelijk heeft verzwegen en/of daarvoor de garantie op zich heeft genomen.

10.3.3. De aanspraken van de klant in geval van non-conformiteit van het product verjaren een jaar na aflevering van het product aan de klant, tenzij het gebrek aan kfzteile24 kan worden toegerekend.

10.4. Informatie over eventueel geldende aanvullende garanties en de precieze voorwaarden daarvan vindt u telkens bij het product en op speciale informatiepagina's in de webshop.

11. Aansprakelijkheid

11.1. De door kfzteile24 verkochte producten dienen vakkundig, het liefst door een gespecialiseerde garage, te worden ingebouwd. kfzteile24 wil er uitdrukkelijk op

wijzen dat inbouw en montage van de gekochte producten kan leiden tot verlies van de typegoedkeuring c.q. tot verlies van registratie van het verbouwde motorvoertuig. Het is uitsluitend aan de klant om zo nodig een typegoedkeuring, goedkeuring of beoordeling te verkrijgen.

11.2. Conform de wettelijke bepalingen is kfzteile24 aansprakelijk voor schade bij de wederpartij die is ontstaan door opzettelijke handelen of grove nalatigheid van kfzteile24 of haar hulppersonen alsook voor lichamelijk letsel en schade conform de productaansprakelijkheidswet.

11.3. Voor het overige is de aansprakelijkheid van kfzteile24 voor schadeclaims - op welke rechtsgronden dan ook - conform de volgende bepalingen beperkt, voor zover uit een door kfzteile24 verstrekte garantie niet anders blijkt:

11.3.1. Voor de door lichte nalatigheid veroorzaakte schade is de aansprakelijkheid van kfzteile24 beperkt tot de typisch voorzienbare schade.

11.3.2. Voor de door lichte nalatigheid veroorzaakte vertragingschade is de aansprakelijkheid van kfzteile24 beperkt tot de typisch voorzienbare schade, echter maximaal 5% van de in de betreffende overeenkomst overeengekomen totaalprijs.

11.4. De bepalingen in de bovenstaande alinea's zijn van overeenkomstige toepassing op een beperking van de verplichting tot schadevergoeding voor tevergeefs gedane uitgaven (§ 284 BGB).

11.5. De bovenstaande beperking van de aansprakelijkheid geldt ook voor hulppersonen van kfzteile24.

12. Controleplicht van de klant

Ondanks alle zorgvuldigheid die kfzteile24 in acht neemt bij de aanneming en afhandeling van bestellingen en de levering aan de klant kan het in beperkte gevallen voorkomen dat een bestelling verkeerd wordt geleverd. Voor het inbouwen, aanpassen of ombouwen (bijvoorbeeld lakken) van een aangekocht product dient de klant het aangekochte product dan ook - voor zover mogelijk - visueel te vergelijken met het origineel dat door het nieuwe product vervangen dient te worden. Bij veel onderdelen, zoals bijvoorbeeld bij bumpers, kan het noodzakelijk zijn het te vervangen eerst te demonteren om te controleren of de aanwezige boorgaten passen; zo dient men ook bij carrosserie-onderdelen te controleren of deze passen zonder aanpassingen die vaak noodzakelijk zijn. Indien er geen origineel wordt vervangen, dient de klant visueel te inspecteren of het gekochte product voor het bedoelde gebruik geschikt is. Indien het geleverde product zichtbaar afwijkt van het origineel met betrekking tot afmetingen, vorm of materiaal of indien het niet lijkt te passen, dient de klant ter ondersteuning contact op te nemen met kfzteile24 voordat hij begint met het inbouwen of aanpassen of ombouwen van het

gekochte product. De bovenstaande regelingen tasten uiteraard de rechten van de klant in geval van non-conformiteit van het geleverde product niet aan.

13. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

13.1. Op deze overeenkomst is Duits recht van toepassing met uitsluiting van het Weens Koopverdrag, ook indien de klant niet in Duitsland woont of gevestigd is. Voor consumenten geldt deze rechtskeuze slechts in zoverre hun daardoor niet de bescherming wordt ontnomen die consumenten door die dwingende, d.w.z. niet door overeenkomsten onderhandelbare bepalingen van het land waarin de consument zijn reguliere verblijfplaats heeft wordt gewaarborgd. Een klant is consument wanneer de betreffende rechtshandeling (bijvoorbeeld bestelling van een product/producten uit het winkelmandje) wordt verricht met een doel dat in overwegende mate niet kan worden toegerekend aan zijn zakelijke of zelfstandige beroepsactiviteiten.

13.2. Voor alle huidige en toekomstige vorderingen uit zakelijke relaties met ondernemers, publiekrechtelijke rechtspersonen of publiekrechtelijke Sondervermögen [afgescheiden vermogens] is alleen de rechter bevoegd van de plaats waar kfzteile²⁴ haar zetel heeft. Deze rechter is ook bevoegd indien de klant geen algemeen bevoegde rechter heeft in Duitsland, na totstandkoming van de overeenkomst woonplaats of reguliere verblijfplaats kiest buiten Duitsland of zijn woonplaats of reguliere verblijfplaats ten tijde van het instellen van de vordering niet bekend is.

Deze rechter is echter niet bevoegd voor zover de klant consument is en zijn woonplaats of reguliere verblijfplaats zich in een lidstaat van de Europese Unie bevindt. In dat geval dient de vordering te worden ingesteld voor de bevoegde rechter in de lidstaat van de woonplaats.

14. Deelname aan geschillenbeslechtsprocedures en

informatie over online geschillenbeslechting

14.1. Indien uit de contractuele relatie een meningsverschil voortvloeit met een waarde hoger dan EUR 1.000,00 is kfzteile²⁴ bereid om een voor de consument buitengerechtelijke bemiddelingsprocedure te beginnen voor een erkend bemiddelingsorgaan voor consumenten.

14.2. De EU-commissie biedt een internetplatform aan voor geschillenbeslechting via internet (zgn. "ODR-platform"). Dit ODR-platform moet één enkel toegangspunt vormen voor consumenten en ondernemingen die contractuele geschillen voortvloeiende uit online koopovereenkomsten of online dienstverleningsovereenkomsten buitengerechtelijk willen schikken.

Online koopovereenkomsten of online dienstverleningsovereenkomsten zijn overeenkomsten

waarbij de ondernemer of de tussenpersoon van de ondernemer producten of diensten heeft aangeboden via een website of langs andere elektronische wegen en de consument deze producten of diensten heeft besteld via deze website of langs andere elektronische wegen.

Het ODR-platform is via de volgende link toegankelijk:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>