

## **ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN**

van de besloten vennootschap Robin Telecom Development B.V.

### **Artikel 1: Definities**

1. ROBIN: de in telecomproducten gespecialiseerde onderneming Robin Telecom Development B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (1704 SL) te Heerhugowaard aan de Flemingstraat nr. 50.
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die via de website, telefonisch of op een andere wijze een product en/of dienst bij ROBIN aanschaft;
3. Dag: kalenderdag.
4. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ROBIN in staat stelt om informatie die aan hem/haar persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
5. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van een op afstand gesloten overeenkomst.
6. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een de consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
7. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door ROBIN georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
8. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de consument en ROBIN gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
9. Website: de door ROBIN geëxploiteerde websites, zijnde een of meer webshops voor (hoofdzakelijke) verkoop van ROBIN (telecom)producten en/of diensten, alsmede de daarbij behorende accessoires.

## **Artikel 2: Identiteit van de onderneming**

Robin Telecom Development B.V.

Gevestigd en kantoorhoudende te (1704 SL) Heerhugowaard aan de Flemingstraat nr. 50

Telefoonnummer: 0031 72 534 64 26

E-mailadres: [customerservice@robin.nl](mailto:customerservice@robin.nl)

KvK-nummer: 37148938

## **Artikel 3: Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen ROBIN en consumenten. Tevens zien deze algemene voorwaarden op het bezoek en gebruik door consumenten van de website en alle op de website toegankelijke gegevens en diensten.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden moeten uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen worden. Afwijkingen gelden alsdan alleen voor de betreffende aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn.
3. Het tot stand komen van een overeenkomst houdt in dat deze voorwaarden zijn aanvaard. Bovendien aanvaardt een consument door het enkel gebruik maken (op welke manier dan ook) van de website gebonden te zijn aan deze voorwaarden. De consument staat er voor in dat wanneer een derde van de website gebruik maakt op de computer van de consument deze derde zich ook zal houden aan deze voorwaarden.
4. Indien ROBIN niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt zulks niet met zich mede dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn en/of dat ROBIN het recht verliest om in toekomstige, al dan niet soortgelijke gevallen strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
5. De artikelen van deze voorwaarden, of de onderdelen daarvan, die onverhoopt onredelijk bezwarend zijn voor de consument omdat ze voorkomen op de lijst als bedoeld in artikel 6:236 BW dan wel in strijd zijn met de bepalingen van dwingend consumentenrecht, blijven buiten toepassing. De overige bepalingen blijven in dat voorkomende geval onverkort van toepassing.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

7. Voorts geldt dat indien en voor zover enig onderdeel c.q. enige bepaling van deze algemene voorwaarden in strijd zou blijken met enige dwingende bepaling van nationale of internationale wetgeving, die dwingende bepalingen zullen prevaleren boven de bepalingen uit deze algemene voorwaarden die daar in strijd mee zijn. De overige bepalingen uit de algemene voorwaarden zullen onverminderd van kracht blijven.

#### **Artikel 4: Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomsten**

1. Aanbiedingen en/of prijsopgaven van ROBIN zijn steeds vrijblijvend en dienen slechts te worden aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. ROBIN is dan ook op geen enkele wijze hieraan gebonden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld. De aanvaarding van de uitnodiging tot het doen van een aanbod door de consument geldt als een aanbod en leidt slechts tot de totstandkoming van een overeenkomst als aan het overige bepaalde in dit artikel is voldaan.
2. Informatie, afbeeldingen, mededelingen, schriftelijk, mondeling, telefonisch, per e-mail of anderszins verstrekt en opgaven et cetera met betrekking tot alle aanbiedingen en de belangrijkste kenmerken van de producten worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. ROBIN garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten volledig met de gegeven informatie et cetera in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of ontbinding.
3. Een aanbod van een consument wordt geacht te zijn gedaan indien hij zijn gegevens heeft ingevuld op het daartoe geëigende invulscherf van de website (digitale bestelformulier), via elektronisch weg zijn verzonden en door ROBIN zijn ontvangen, dan wel indien de consument op een andere wijze (schriftelijk, mondeling en/of telefonisch) aan ROBIN heeft aangegeven welk product hij wenst te ontvangen en dit aanbod door ROBIN is ontvangen.
4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat door ROBIN een orderbevestiging aan de consument is verzonden naar het door de consument opgegeven (e-mail)adres dan wel indien ROBIN nadrukkelijk met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.
5. ROBIN is bevoegd om een aanbod tot het aangaan van een overeenkomst om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk te weigeren of de uitvoering van de lopende overeenkomst op te schorten. Deze bevoegdheid kan onder meer worden ingeroepen vanwege de inhoud, de aard, de strekking of de vorm van een dergelijk aanbod, evenals

vanwege technische bezwaren, weigering van (vooruit)betaling of strijdigheid van het verzoek met de belangen van ROBIN.

6. Alle door ROBIN verstrekte opgaven van soorten, formaten, afmetingen, aantallen, gewichten, tarieven en prijzen worden met de grootst mogelijke zorg kenbaar gemaakt, zonder echter dat er door of vanwege ROBIN voor wordt ingestaan dat er zich geen afwijkingen kunnen of zullen voordoen. Mochten deze zich onverhoopt wel voordoen dan binden zij ROBIN in geen geval.
7. Behoudens de uitdrukkelijke toestemming van ROBIN en behoudens een geval zoals bedoeld in artikel 7 lid 3, of een rechtsgeldig beroep op het herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 8 van onderhavige algemene voorwaarden, is de consument niet gerechtigd een tot stand gekomen overeenkomst te annuleren dan wel te wijzigen.
8. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ook door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand kan komen. Het ontbreken van een handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan.
9. ROBIN behoudt zich het recht voor de afgesproken prestatie niet te leveren als na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat de producten niet beschikbaar zijn, hoewel er een correcte transactie werd afgesloten. In een dergelijk geval krijgt de consument onmiddellijk bericht. Eventueel al gerealiseerde tegenprestaties van de consument worden onmiddellijk geretourneerd. Meer aanspraken van de consument jegens ROBIN zijn uitgesloten.
10. Indien met de consument meerdere natuurlijke personen worden bedoeld, zijn deze allen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst. Mocht de overeenkomst namens de consument worden gesloten door een derde, dan staat deze derde ervoor in, dat de consument deze voorwaarden heeft aanvaard, bij gebreke waarvan de derde aan deze voorwaarden is gebonden al ware hij zelf de consument.
11. ROBIN is gerechtigd om ter uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
12. ROBIN is gerechtigd en bevoegd rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst aan een derde over te dragen, in het bijzonder in het kader van een overdracht van (een gedeelte van) de door haar gedreven onderneming.
13. De consument kan zich niet op een overeenkomst beroepen, indien voor of bij de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de door de consument verstrekte informatie en gegevens niet juist of onvolledig zijn. ROBIN behoudt zich alsdan het recht voor een overeenkomst niet dan wel niet verder uit te voeren. In dat geval kan ROBIN nimmer

gehouden zijn tot enige vergoeding van schade van de consument, onverminderd het recht en de mogelijkheid van ROBIN om ten opzichte van de consument wel aanspraak te kunnen maken op vergoeding van schade dan wel de overeenkomst alsnog uit te voeren tegen een hogere prijs dan overeengekomen, tot welke betaling de consument dan verplicht is.

14. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van ROBIN blijkt dat het ten behoeve van een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en/of aan te vullen, zal ROBIN de consument hiervan in kennis stellen, waarna de overeenkomst al dan niet geheel of gedeeltelijk zal worden gewijzigd. ROBIN kan nimmer ten gevolge van een dergelijke wijziging gehouden zijn tot enige vergoeding van schade aan de consument.

#### **Artikel 5: Prijzen**

1. ROBIN zal voor zover als mogelijk de prijzen c.q. bedragen opgeven inclusief eventueel verschuldigde BTW. Prijzen zijn wel exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen, verhogingen en eventuele wettelijke bijdragen.
2. Speciale aanbiedingen zijn slechts geldig voor de geldigheidsduur zoals vermeld bij de aanbieding.
3. De consument is de prijs verschuldigd die ROBIN op de website of anderszins (bijvoorbeeld schriftelijk) bij de betreffende aanbiedingen van producten en/of diensten weergeeft en ROBIN in haar bevestiging overeenkomstig artikel 4 lid 4 aan de consument heeft medegedeeld. Kennelijke (schrijf en/of manipulatie) fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door ROBIN worden gecorrigeerd.
4. Bezorgkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen. Voor bezorging buiten Nederland gelden speciale tarieven. De hoogte van de bezorgkosten staat op de website of anderszins (bijvoorbeeld schriftelijk, telefonisch of mondeling) vermeld. ROBIN geeft de kosten van bezorging, die voor rekening van de consument komen, bij de totstandkoming van de overeenkomst aan de consument op. Ten aanzien van bepaalde betaalmethoden kunnen nadere voorwaarden gelden ten aanzien van de bezorgmethode en de daaraan verbonden kosten. Dit wordt aan de consument gecommuniceerd.
5. Prijsverhogingen zijn na de totstandkoming van de overeenkomst niet toegestaan, tenzij de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen, of de consument

de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

#### **Artikel 6: Betaling**

1. ROBIN biedt de consument, afhankelijk van onder meer het betreffende product en de gewenste bezorgdatum, een aantal betalingsmogelijkheden (in ieder geval iDeal, PayPal en creditcard). Op de website of anderszins wordt dit aan de consument gecommuniceerd. Alle bestellingen door middel van koop op afstand dienen door de consument bij vooruitbetaling te worden voldaan. Alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden kan de consument geen enkel recht doen gelden op de uitvoering van de desbetreffende bestelling. ROBIN hanteert de betaaldatum als besteldatum.
2. Van een aantal betaalmethoden kan alleen gebruik worden gemaakt als aan de voorwaarden van dergelijke methoden, waaronder een controle op de kredietwaardigheid en authenticatie van de consument, alsook autorisatie, is voldaan.
3. ROBIN stelt er groot belang bij dat de consument veilig en betrouwbaar kan betalen. Dit speelt vooral als de consument betaalt via het internet. Hiertoe heeft ROBIN een aantal stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat de consument veilig kan betalen. ROBIN draagt en aanvaardt ter zake evenwel geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.
4. In het geval voor een betaalwijze wordt gekozen met een creditcard dan zijn hierop de voorwaarden van de desbetreffende kaartuitgever van toepassing. ROBIN is geen partij in de relatie tussen de consument en de kaartuitgever.
5. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat de door de consument verrichte betaling door hem of door derden is ingetrokken, resulteert dit in een direct opeisbare vordering van ROBIN op de consument.
6. Ten laste van de consument komen, bij niet-tijdige betaling, behalve de wettelijke rente, tevens de buitengerechtelijke kosten ex artikel 6:96 BW en gerechtelijke kosten, die ROBIN als gevolg van niet-nakoming door de consument van diens verplichtingen heeft moeten maken.
7. In geval van niet-tijdige betaling is de consument van rechtswege in verzuim en is ROBIN bevoegd en gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang buitengerechtigd te ontbinden of haar verplichtingen voortvloeiend uit de met de consument gesloten overeenkomst tijdelijk in te trekken en op te schorten, daaronder dient mede te worden verstaan, maar niet beperkt tot het opschorten van de (verdere) levering van producten

en/of diensten, totdat de consument integraal aan zijn openstaande financiële verplichtingen heeft voldaan, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

#### **Artikel 7: Levering, levertijden en eigendomsvoorbehoud**

1. ROBIN zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestellingen van producten en/of diensten. Bestellingen worden zo snel mogelijk afgeleverd. ROBIN is niet gehouden de bestelde producten en/of diensten in gedeelten af te leveren, overigens heeft ROBIN wel het recht in het geval er meerdere producten en/of diensten tegelijk zijn besteld deze in deelleveringen af te leveren.
2. De door ROBIN opgegeven levertijden zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijn. ROBIN kan nadere informatie omtrent de levertijden vermelden op de website of op andere wijze schriftelijk dan wel desgevraagd mondeling kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.
3. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de consument redelijkerwijs niet langer kan worden verlangd de overeenkomst in stand te laten. De consument is in dat geval gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.
4. Indien een product dat tijdelijk niet op voorraad is, door de consument wordt besteld, zal worden aangegeven wanneer het product weer beschikbaar is. Vertragingen zullen aan de consument per e-mail, schriftelijk of telefonisch worden gemeld.
5. De consument is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan de aflevering van de desbetreffende producten en/of diensten. Leveringen vinden plaats op het door de consument tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven adres. Dit adres dient via een vervoermiddel veilig en langs een voor het vervoermiddel geschikte weg te kunnen worden bereikt en verlaten.
6. Zodra de te leveren producten op de plaats van bestemming aan de consument zijn geleverd, gaat het risico waar het deze producten betreft over op de consument. Indien de te leveren producten tevergeefs op het door de consument opgegeven afleveradres worden aangeboden en/of op het postkantoor, respectievelijk bij de bureaus van de consument (indien de consument zulks vooraf expliciet te kennen heeft gegeven) worden

afgeleverd, gaat het risico over op het moment waarop de producten tevergeefs zijn aangeboden en/of afgeleverd op het postkantoor of bij de bureaus van de consument.

7. Bij leveringen buiten Nederland kunnen afwijkende voorwaarden gelden.
8. De wijze van verpakking, verzending en de keuze van het verpakkingsmateriaal wordt door ROBIN bepaald. Lege verpakkingen worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, niet door ROBIN teruggenomen.
9. De eigendom van producten gaat, niettegenstaande de feitelijke aflevering, pas op de consument over, nadat de consument al hetgeen hij ter zake de overeenkomst met ROBIN is verschuldigd, volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen vergoeding van rente en kosten, ook van eerdere of latere leveringen en eventuele ter zake van de producten verrichtte of te verrichten werkzaamheden.
10. De consument mag de producten, voordat de eigendom daarvan is overgegaan, niet belasten, verkopen, doorleveren, vervreemden of anderszins bezwaren.
11. De consument is verplicht en gehouden ROBIN terstond schriftelijk op de hoogte te stellen indien derden rechten wensen te doen gelden op producten waarop krachtens dit artikel een eigendomsvoorbehoud rust.

## **Artikel 8: Herroepingsrecht**

### *Bij producten*

1. Bij een koop op afstand van een product kan de consument gedurende een periode van 14 dagen (bedenktijd) de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden. ROBIN mag de consument vragen naar de redenen van herroeping, maar zal de consument niet tot opgave van zijn redenen verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. ROBIN mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;



- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
4. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan zoals toegestaan in vorig lid.

*Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*

5. De consument kan een op afstand gesloten dienstenovereenkomst en een op afstand gesloten overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen (bedenktijd) zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
6. De in lid 4 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

#### **Artikel 9: Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dan dient hij dit binnen de bedenktijd kenbaar te maken aan ROBIN. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels verzending van een ingevuld modelformulier aan [customerservice@robin.nl](mailto:customerservice@robin.nl), welk formulier aan het slot van deze algemene voorwaarden is bijgevoegd (**Bijlage I**), of door het beroep op het herroepingsrecht op andere ondubbelzinnige wijze aan ROBIN kenbaar te maken.
2. Zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) ROBIN. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door ROBIN verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. Indien de consument niet binnen de bedenktijd kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht, respectievelijk het product niet binnen de terugzendtermijn aan ROBIN heeft teruggezonden, is de koop definitief en vervalt het herroepingsrecht.
6. De kosten voor het terugzenden van het product komen voor rekening van de consument.

#### **Artikel 10: Verplichtingen van ROBIN bij herroeping**

1. Als ROBIN de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.
2. ROBIN vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief de leveringskosten die voor de heen-zending door ROBIN in rekening zijn gebracht voor het geretourneerde product en/of dienst, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument haar de herroeping meldt. ROBIN mag met terugbetaling wachten tot zij het product heeft ontvangen of tot het moment dat de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. ROBIN gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft ROBIN de bijkomende kosten voor de duurdere leveringsmethode niet terug te betalen.

#### **Artikel 11: Uitzonderingen op het herroepingsrecht**

1. Van het herroepingsrecht zijn uitgezonderd de koop op afstand:
  - a. van producten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop ROBIN geen invloed heeft, en/of
  - b. van producten die: (i) tot stand zijn gebracht overeenkomstig de specificaties van de consument; (ii) duidelijk persoonlijk van aard zijn; (iii) door hun aard niet kunnen worden geretourneerd; (iv) snel kunnen bederven of verouderen; (v) van kranten of tijdschriften, en/of

- c. van audio- en video-opnamen, computerapparatuur, software of andere vergelijkbare producten, indien de consument de verzegeling heeft verbroken, en/of
  - d. van reizen.
2. Op grond van lid 1 sub b van dit artikel worden in ieder geval van het herroepingsrecht uitgezonderd de producten die door ROBIN zijn gegraveerd.

#### **Artikel 12: Garantie en reclames**

1. ROBIN zal zich inspannen dat de door haar geleverde producten en/of diensten voldoen aan de op de website aangegeven specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en niet in strijd zijn met bestaande overheidsvoorschriften.
2. Onverminderd het in dit artikel bepaalde, kan er geen sprake zijn van garantie indien de slijtage aan het product als normaal kan worden beschouwd en verder in de volgende gevallen:
  - a. indien er veranderingen in of aan het product zijn aangebracht, waaronder begrepen reparaties die niet met toestemming van ROBIN of de fabrikant zijn verricht;
  - b. indien gebreken aan het product het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend of onoordeelkundig gebruik;
  - c. indien beschadiging aan het product is ontstaan door opzet, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud van de zijde van consument.
3. In het geval sprake is van een gebrek dat de consument na aflevering had behoren te ontdekken en de consument dit gebrek niet onverwijld, doch uiterlijk binnen 2 maanden aan ROBIN kenbaar maakt, wordt de consument geacht met de staat waarin de desbetreffende producten en/of diensten zijn geleverd in te stemmen en vervallen zijn aanspraken dienaangaande jegens ROBIN.
4. De consument is gehouden de door hem geconstateerde fouten en gebreken nauwkeurig te specificeren onder overlegging van relevant bewijsmateriaal, waaronder deugdelijk fotomateriaal.
5. ROBIN dient onmiddellijk in staat te worden gesteld de door de consument geconstateerde fouten en gebreken te controleren. Indien de door de consument geconstateerde fouten en gebreken naar het oordeel van ROBIN terecht zijn, zal ROBIN de keuze hebben hetzij de factuurwaarde met betrekking tot het product en/of dienst te betalen dan wel in overleg met de consument zorg te dragen voor een adequate oplossing zoals het kosteloos herstellen van de fouten en gebreken of het vervangen van

het desbetreffende product en/of dienst. In die gevallen kan de consument nimmer aanspraak maken op vervangende of aanvullende schadevergoeding.

6. De door ROBIN geleverde producten en/of gelden in elk geval als deugdelijk, indien de consument de geleverde producten en/of in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen verwerken of aan derden heeft doen leveren, tenzij de consument het bepaalde in dit artikel in acht heeft genomen.

### **Artikel 13: Richtlijnen voor het gebruik van ROBIN producten en/of diensten**

1. Toepasselijke privacy- en of andere wetgeving in het land waar de consument woonachtig is, kan bepaalde verplichtingen opleggen ten aanzien van de consument en het gebruik van de producten en/of diensten van ROBIN. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om ervoor te zorgen dat deze verplichtingen worden nageleefd in welke zin dan ook, waaronder maar niet uitsluitend wordt verstaan:
  - a) de naleving van wet- en regelgeving gerelateerd aan het opnemen en/of delen van audio- of videocontent, en
  - b) de naleving van wet- en regelgeving waarin wordt bepaald dat voor de gebruikmaking van de producten en/of diensten van ROBIN eerst toestemming dient te worden verleend door derden, althans deze derden daarvan in kennis gesteld dienen te worden.
2. Voorts zal de consument:
  - a) ervoor zorgen dat het product dat audio- en videopopnamen maakt in een zodanige hoek wordt geïnstalleerd dat het uitsluitend op de woning en het privé gedeelte van het erf van de consument is gericht.
  - b) op opvallende wijze passende signalering aanbrengen waaruit door anderen kan worden afgeleid dat er audio/visuele content kan worden opgenomen.
  - c) erop toezien dat als de woning waar de producten zijn geïnstalleerd en de diensten worden gebruikt tevens als werkplek wordt gebruikt, de toepasselijke wet- en regelgeving ten aanzien van het maken van video- en geluidsopname van personeel wordt nageleefd.
3. Indien het gebruik van de producten en/of diensten van ROBIN in strijd is met de toepasselijke wet- en regelgeving van het land van de consument, dan is de consument hier zelf voor verantwoordelijk. ROBIN draagt daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid, althans is daarvoor op geen enkele wijze aansprakelijk.

#### **Artikel 14: Aansprakelijkheid en schade**

1. ROBIN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor door de consument geleden schade, tenzij deze het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatige daad van ROBIN. In dat geval is ROBIN enkel en alleen aansprakelijk voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering van ROBIN wordt gedekt, en wel tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar van ROBIN om welke reden dan ook niet overgaat tot uitkering, dan wel de schade onverhoopt niet door de verzekering is gedekt, is de aansprakelijkheid in het voorkomende geval beperkt tot een maximumbedrag van € 5.000,-.
3. Ieder vorderingsrecht van de consument en/of derden jegens ROBIN vervalt in ieder geval één jaar na aflevering van de geleverde zaken.
4. ROBIN is voorts niet aansprakelijk in geval van overmacht, zoals omschreven in artikel 15 van deze voorwaarden.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ROBIN.

#### **Artikel 15: Overmacht**

1. Omstandigheden buiten de wil en toedoen van ROBIN om, al dan niet ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voorzienbaar, welke van dien aard zijn dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van ROBIN kan worden verlangd, gelden als overmacht, ongeacht blijvend of tijdelijk, en bevrijden ROBIN van de verplichtingen tot nakoming.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog, terrorisme, onlusten, natuurrampen, stormschade, brand, aardbevingen, overstromingen, abnormale weersomstandigheden, sneeuw, sneeuwval, vorst, ijsgang, werkstakingen, uitsluiting van of gebrek aan personeel, gebreken aan hulp- en transportmiddelen, problemen op zee, verkeersbelemmeringen, diefstal van goederen, storingen in elektriciteitsvoorzieningen, internetverbindingen en kabel-, telefoon- of andere communicatienetwerken zoals e-mail, wanprestatie van derden die door ROBIN zijn ingeschakeld, evenals alle belemmeringen, veroorzaakt door maatregelen van overheidswege. Overmacht van de zijde van leveranciers en de consumenten (overzee) van ROBIN evenals bezorgproblemen in geval van zogenaamd moeilijk bezorgbare adressen vallen ook onder deze overmacht bepaling.

3. Ingeval van overmacht heeft ROBIN het recht om zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de consument aanspraak kan maken op schadevergoeding.

#### **Artikel 16: Intellectuele eigendomsrechten**

1. De consument erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van weergegeven informatie, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten, diensten en/of met betrekking tot de website berusten bij ROBIN, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden.
2. Onder intellectuele eigendomsrechten wordt verstaan octrooi-, auteurs-, merk-, handelsnamen-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele) eigendomsrechten, waaronder tevens begrepen sui generis rechten op databanken en topografie van halfgeleiderproducten, of andere voortbrengselen, alsmede, al dan niet octrooieerbare, technische en/of commerciële knowhow, methoden, concepten en bedrijfsgeheimen.
3. Het is de consument verboden gebruik te maken (waaronder tevens begrepen het aanbrengen van wijzigingen) van de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld verveelvoudiging, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ROBIN, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden, tenzij het louter gaat om privé gebruik in relatie tot het product zelf.
4. ROBIN verklaart naar haar beste weten dat door haar geen inbreuk wordt gemaakt op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom van derden. Indien een actie wegens een inbreuk op dergelijke rechten is aangespannen of indien de mogelijkheid daartoe bestaat, kan ROBIN, naar haar keuze, onder meer het betreffende merk of product vervangen of wijzigen, dan wel het recht verwerven om het gebruik van dat merk of product voort te zetten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen onder terugbetaling aan de consument van de door deze betaalde prijs voor het betreffende product, zo nodig onder inhouding van een redelijk bedrag aan afschrijving.
5. De consument stelt ROBIN zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van enig jegens haar aanhangig gemaakte aansprakelijkstelling of rechtsmaatregel, gebaseerd op de stelling dat de door ROBIN verkochte goederen inbreuk maken op geldend intellectueel eigendomsrecht.
6. ROBIN aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wegens enige inbreuk als bedoeld in lid 3 en/of 4 van dit artikel, indien de inbreuk samenhangt met het feit dat de consument een

product en/of dienst heeft aangepast of gewijzigd zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ROBIN.

7. De website en alle onderdelen daarvan zijn, met uitzondering van bepaalde hyperlinks, eigendom van ROBIN. Het is niet toegestaan om de website of gedeelten daarvan openbaar te maken, te kopiëren of op te slaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ROBIN. Deze toestemming is niet benodigd voor persoonlijk, niet commercieel gebruik.

#### **Artikel 17: Privacy en persoonsgegevens**

1. ROBIN zal de gegevens van de consument uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacy beleid. ROBIN neemt daarbij de van toepassing zijnde privacyregelgeving in acht.
2. ROBIN acht het van groot belang om de door de consument verstrekte gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk te behandelen. Wanneer de consument de website bezoekt en/of een bestelling plaatst worden verschillende gegevens verzameld teneinde de consument een optimale dienstverlening te kunnen bieden. De gegevens van de consument worden door ROBIN geregistreerd in een database.
3. De gegevens die door ROBIN worden verwerkt, zijn enerzijds de gegevens die de consument zelf heeft ingevoerd op het daartoe geëigende invulscherf van de website. De door de consument verstrekte gegevens betreffen naam, adres, e-mailadres et cetera. Anderzijds zijn dit de zogenaamde 'verkeersgegevens' van de consument bij zijn bezoek aan de website. Zo wordt het IP- adres van de computer van de consument geregistreerd. Tevens wordt naar het surfgedrag van de consument gekeken op de website. Tot slot kan ROBIN, indien de consument bijvoorbeeld reageert op een actie of een prijsvraag, naar de naam, adres en woonplaats van de consument vragen.
4. De website kan advertenties van derden of koppelingen naar andere sites bevatten. Op het privacy beleid van deze derden of hun sites heeft ROBIN geen invloed en is daarvoor niet verantwoordelijk.
5. ROBIN hanteert met betrekking tot de gegevens van de consument een beveiligingsniveau dat passend is bij de aard van de te beschermen gegevens. Dit wordt onder andere gedaan door gebruik van een firewall die er voor zorgt dat onbevoegden niet bij de gegevens van de consument kunnen komen en certificaten die dataverkeer tussen de computer van de consument en ROBIN versleutelen, zodat derden die informatie niet kunnen lezen. ROBIN draagt en aanvaardt ter zake evenwel geen enkele

verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid. Toegang tot de registraties hebben uitsluitend die personen die hiertoe door ROBIN zijn aangewezen binnen het kader van de hen opgedragen taken.

6. Tenzij de consument daarvoor uitdrukkelijk zijn toestemming heeft verleend, zal ROBIN de gegevens niet gebruiken voor promotionele activiteiten en de gegevens ook niet aan derden ter beschikking stellen, behalve voor zover zij daartoe krachtens wettelijk voorschrift wordt genoodzaakt en/of indien de consument voor betaling op krediet heeft gekozen. In dit laatste geval zal een kredietcontrole door een derde partij worden uitgevoerd.
7. Het staat de consument immer vrij aan ROBIN te vragen welke gegevens over hem zijn verwerkt. De consument heeft recht op inzage en verbetering van zijn gegevens. Indien de consument zijn gegevens uit de database verwijderd wenst te zien, kan hij zulks schriftelijk per e-mail aangeven. Mutaties worden zo spoedig mogelijk ingevoerd en verwerkt als technisch haalbaar is.
8. Indien de consument aan ROBIN te kennen geeft geen directe commerciële communicatie per post, telefoon, e-mail, en dergelijke te willen ontvangen, zal ROBIN zulks respecteren, voor zover dat in haar vermogen ligt.

#### **Artikel 18: Nieuwsbrief**

9. ROBIN biedt consumenten de mogelijkheid zich op te geven voor het ontvangen van een nieuwsbrief.
10. Na aanmelding voor de nieuwsbrief kunnen consumenten zich te allen tijde weer afmelden voor de nieuwsbrief, zulks door te klikken op de link in de nieuwsbrief.

#### **Artikel 19: Toepasselijk recht**

1. Op overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien de consument woonachtig is in een ander land.
2. Alle geschillen, voortvloeiend uit aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn dan wel uit nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, de uitvoering ervan inbegrepen, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter.



**Artikel 20: Wijziging en uitleg van de voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd en aangepast. Eventuele toekomstige aanpassingen en wijzigingen gelden ook ten aanzien van overeenkomsten die voor de datum van wijziging en aanpassing tot stand zijn gekomen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. De wijzigingen en aanpassingen treden in werking 21 dagen na bekendmaking, tenzij anders is vermeld bij bekendmaking.

### **Bijlage I Modelformulier Herroeping**

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan Robin Telecom Development B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (1704 SL)  
Heerhugowaard aan de Flemingstraat nr. 50

Telefoonnummer: 0031 72 534 64 26  
E-mailadres: [customerservice@robin.nl](mailto:customerservice@robin.nl)  
KvK-nummer: 37148938

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

Naam/Namen de consument(en)

Adres de consument(en)

Opgave redenen van herroeping (niet verplicht)