



Deze Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Stichting Keurmerk Cadeaukaarten en de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking op 15 februari 2016.

Deze Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten zijn exclusief en alleen van toepassing op Cadeaukaartuitgevers die deelnemer zijn van Keurmerk Cadeaukaarten.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanbod: producten of diensten aangeboden door een Acceptant.

Acceptant: bedrijf, instelling en/of (web) winkel waar de Consument met een Cadeaukaart kan betalen.

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten.

Besteedbare cadeaukaart: een fysieke - waaronder een papieren cadeaubon - en / of elektronische drager waarvoor de consument tot een aangegeven bedrag - dan wel rest bedrag na deelbesteding - Aanbod kan afnemen bij de Acceptant.

Cadeaukaart in natura: een fysieke – waaronder een papieren cadeaubon - en / of elektronische drager waarvoor de consument een vooraf omschreven Aanbod kan afnemen bij de Acceptant.

Cadeaukaart: een Besteedbare Cadeaukaart of een Cadeaukaart in natura.

Cadeaukaartuitgever: de dienstverlener, altijd een rechtspersoon, die een Cadeaukaart in het economisch verkeer brengt en deelnemer is van het Keurmerk Cadeaukaarten. Dit hoeft niet de verkoper te zijn.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een Cadeaukaart afneemt of krijgt.

Elektronisch geld: zoals gedefinieerd in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht ("Wft").

Expiratiedatum: de uiterste datum waarop een Consument de Cadeaukaart kan besteden bij een Acceptant.

Geldigheid: de periode vanaf de Uitgiftedatum tot de Expiratiedatum.

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Cadeaukaarten, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).



Bijlage 1 Reglement Keurmerk Cadeaukaarten - Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten

Saldochecker: een instrument om de waarde / het saldo en de Expiratiedatum van een elektronische Besteedbare Cadeaukaart te controleren, bijvoorbeeld via een app of website.

Stichting: de Stichting Keurmerk Cadeaukaarten, KvK-nummer 64913570, Reitseplein 8 5037 AA Tilburg (www.keurmerkcadeaukaarten.nl).

Uitgiftedatum: de datum van verkoop van een Cadeaukaart.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen een Cadeaukaartuitgever en een Consument. De geldige versie van deze Algemene Voorwaarden wordt gepubliceerd op de website van de betreffende Cadeaukaartuitgever.
- 2.2 De Cadeaukaartuitgever maakt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden kenbaar aan de Consument door vermelding daarvan op zijn producten of door een verwijzing op zijn producten naar de vindplaats van deze Algemene Voorwaarden op zijn website.

ARTIKEL 3 - DIENSTVERLENING

- 3.1 De dienstverlening van de Cadeaukaartuitgever bestaat uit het aanbieden van een Besteedbare cadeaukaart en / of een Cadeaukaart in natura.
- 3.2 De Cadeaukaartuitgever is duidelijk over de dienstverlening die hij aanbiedt. De voorlichting moet voldoende duidelijk zijn zodat de Consument een juiste inschatting kan maken van de aangeboden Cadeaukaart. Op de Cadeaukaart zelf en op verpakkingen die onlosmakelijk deel uitmaken van de Cadeaukaart dient de Geldigheid te worden vermeld en de contactgegevens van de Cadeaukaartuitgever dan wel een verwijzing naar de website van de Cadeaukaartuitgever waar de contactgegevens te vinden zijn. Bij een Cadeaukaart in natura wordt een globale omschrijving van de aangeboden dienstverlening vermeld. Bij een besteedbare Cadeaukaart een indicatie van de Acceptanten. Op zijn website geeft de Cadeaukaartuitgever duidelijke voorlichting over de geldigheid van de Cadeaukaart, de Acceptanten van de Cadeaukaart, en de overige voorwaarden waaronder de Cadeaukaart kan worden ingewisseld. Bij een Cadeaukaart in natura geeft de Cadeaukaartuitgever op de website een precieze omschrijving van de diensten of producten die de Consument kan afnemen.
- 3.3 Indien de waarde of Expiratiedatum niet op de Cadeaukaart worden vermeld, dient de Cadeaukaartuitgever te voorzien in een Saldochecker op zijn website. Op papieren cadeaubonnen worden de waarde en de Expiratiedatum of Uitgiftedatum expliciet vermeld, tenzij deze onbeperkt geldig is. In dat laatste geval kan worden volstaan met de vermelding van de waarde.
- 3.4 Bij een Besteedbare cadeaukaart met Elektronisch geld kan de Cadeaukaart op verschillende momenten worden besteed. Het nog resterende te besteden bedrag zal als saldo op de kaart blijven staan. Bij een papieren cadeaubon moet het bedrag in 1 keer worden uitgegeven.

ARTIKEL 4 - BESCHIKBAARHEID AANBOD

- 4.1 De Cadeaukaartuitgever zorgt ervoor dat er voldoende mogelijkheden zijn en Aanbod is om de Cadeaukaart in te wisselen. Dit mede in relatie tot, de duur en aard van het af te nemen Aanbod en /of waarde van de betreffende Cadeaukaart.
- 4.2 De Cadeaukaartuitgever en/of Acceptant kan voorwaarden stellen aan de inwisseling van een Cadeaukaart in natura, bijvoorbeeld de verplichting van een reservering vooraf. Deze voorwaarden mogen alleen gesteld worden op grond van redelijke, organisatorische redenen en mogen geen onnodige drempels opwerpen voor de Consument om de Cadeaukaart in natura in te wisselen.
- 4.3 De Cadeaukaart moet zonder extra kosten kunnen worden ingewisseld. Er mogen door de Acceptant geen nadere verplichtingen worden gesteld voor het afnemen van aanvullend Aanbod bij de inwisseling van de Cadeaukaart. Eventueel door de Consument vrijwillig aanvullend afgenomen producten of diensten worden door de Acceptant bij de Consument in rekening gebracht.
- 4.4 Acceptanten zijn gehouden tot inwisseling van een Besteedbare Cadeaukaart voor hun Aanbod. Slechts in uitzonderlijke gevallen kunnen Acceptanten vanwege economische redenen daarvan afwijken. Indien een Acceptant een bepaald product uitsluit voor inwisseling van een Besteedbare Cadeaukaart, dient de Acceptant de uitsluiting van die producten voldoende duidelijk te vermelden bij het product of de afrekenbalie in zijn winkel, dan wel op zijn webwinkel.

ARTIKEL 5 - KWALITEIT DIENSTVERLENING

- 5.1 De Cadeaukaartuitgever selecteert de Acceptanten van haar Cadeaukaart zorgvuldig. De Cadeaukaartuitgever let hierbij op kwaliteit, betrouwbaarheid en voldoende beschikbaarheid. De Cadeaukaartuitgever van een Cadeaukaart in natura ziet erop toe dat de Acceptant geen onredelijke exoneraties in haar algemene voorwaarden opneemt en een goede wettelijke aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.
- 5.2 Bij een Cadeaukaart in natura ziet de Cadeaukaartuitgever erop toe dat de Acceptant een goede dienst biedt die in redelijke verhouding staat tot de prijs van de cadeaukaart. De prijs van de cadeaukaart mag niet hoger liggen dan de prijs die normaal gesproken in rekening wordt gebracht bij de aangeboden diensten, als deze rechtstreeks bij de Acceptant worden afgenomen.
- 5.3 Bij een Besteedbare cadeaukaart geldt dat het besteedbare bedrag gelijk is aan de nominale waarde (saldo) van de cadeaukaart.

ARTIKEL 6 - VERHOUDING ACCEPTANT

- 6.1 Na het inwisselen van een Cadeaukaart voor een bepaald afgesproken Aanbod wordt de overeenkomst uitgevoerd door de Acceptant. De Acceptant is verantwoordelijk voor de uitvoering van de afgesproken Aanbod of levering van Aanbod. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de Cadeaukaartuitgever zoals bedoeld in artikel 5.1 en 5.2.



Bijlage 1 Reglement Keurmerk Cadeaukaarten -
Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten

- 6.2 Op de overeenkomst zullen de voorwaarden van de desbetreffende Acceptant van toepassing worden verklaard. Dit geldt ook voor eventuele annulerings- en boekingsvoorwaarden.
- 6.3 De Cadeaukaartuitgever is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst door de Acceptant.

ARTIKEL 7- ELEKTRONISCHGELDINSTELLING

- 7.1 Een Cadeaukaartuitgever die Cadeaukaarten uitgeeft als elektronischgeldinstelling (EGI) of in samenwerking met een EGI of als vrijgestelde EGI, staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank en/of de Autoriteit Financiële Markten en dient als zodanig te voldoen aan de EGI wet- en regelgeving (Wet op het financieel toezicht).

ARTIKEL 8- OMWISSELEN

- 8.1 Als de Consument de Cadeaukaart met Elektronisch geld niet wenst te gebruiken kan hij het verzoek doen aan de Cadeaukaartuitgever van de Cadeaukaart met Elektronisch geld om de waarde te laten uitkeren. De Cadeaukaartuitgever is verplicht het verzoek hiertoe uit te voeren maar kan redelijke (administratie)kosten in rekening brengen voor een dergelijk verzoek.
- 8.2 Het bepaalde in artikel 8.1 is niet van toepassing op Cadeaukaarten die uitgezonderd zijn van de Wet op het financieel toezicht, zoals papieren cadeaubonnen of Cadeaukaarten die alleen kunnen worden gebruikt voor de aankoop van goederen en diensten bij de Cadeaukaartuitgever zelf, in een welbepaalde winkel of winkelketen, dan wel voor de aankoop van een beperkte reeks goederen of diensten.
- 8.3 De Cadeaukaartuitgever geeft op zijn website informatie over de mogelijkheden om de Cadeaukaart om te wisselen.

ARTIKEL 9- GELDIGHEID

- 9.1 Een Besteedbare cadeaukaart heeft een Geldigheid van minimaal 3 jaar..
- 9.2 Een Cadeaukaart in natura heeft een Geldigheid van minimaal 2 jaar. Na afloop van deze geldigheidsduur biedt de Cadeaukaartuitgever aan de Consument de mogelijkheid om de cadeaukaart eenmalig te verlengen voor maximaal 1 jaar. Voor deze eenmalige verlengingsmogelijkheid kunnen aanvullende, redelijke (administratie)kosten van maximaal 25% van de waarde van de Cadeaukaart tot een maximum van € 10,- in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 10- KLACHTEN

De Cadeaukaartuitgever draagt zorg voor een interne klachtenprocedure voor klachten over het gebruik van en / of gebreken aan de Cadeaukaart. Klachten dienen binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht of bemerken van het gebrek schriftelijk of per e-mail bij de Cadeaukaartuitgever worden ingediend op de door de Cadeaukaartuitgever op zijn website aangegeven wijze. Binnen zeven werkdagen ontvangt de Consument bericht van ontvangst van het indienen van de klacht. Als de klacht onverhoopt niet binnen vier weken naar tevredenheid wordt



opgelost dan kan de Consument naar keuze zijn klacht voorleggen aan de Stichting voor een bemiddelingspoging of aan de Geschillencommissie.

ARTIKEL 11- GESCHILLENCOMMISSIE

- 11.1 Een geschil ontstaat indien de klacht die de Consument heeft over een Cadeaukaart die hij/zij heeft aangeschaft / bezit niet naar tevredenheid door de Cadeaukaartuitgever via de klachtenprocedure is opgelost en de bemiddelingspoging niet heeft geleid tot een voor de Consument bevredigend resultaat.
- 11.2 Geschillen kunnen zowel door de Consument als de Cadeaukaartuitgever aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Cadeaukaarten, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. (www.degeschillencommissie.nl).
- 11.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst bij de Cadeaukaartuitgever heeft ingediend.
- 11.4 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Consument de klacht bij de Cadeaukaartuitgever indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 11.5 Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Cadeaukaartuitgever aan deze keuze gebonden. Indien de Cadeaukaartuitgever een geschil aanhangig wil maken, moet hij de Consument schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Cadeaukaartuitgever dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 11.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 11.7 Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 12 - NAKOMINGSGARANTIE

- 12.1 De Stichting staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door een Cadeaukaartuitgever indien de Cadeaukaartuitgever geen gevolg geeft aan het bindend advies, tenzij de Cadeaubonuitgever besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.



Bijlage 1 Reglement Keurmerk Cadeaukaarten -
Algemene Voorwaarden Cadeaukaarten

12.2 De garantstelling van de Stichting betreft een door de Stichting uit te keren bedrag van maximaal € 10.000,- tegen cessie van de vordering van de Consument. Bij bedragen groter dan € 10.000,- per geschil, keert de Stichting onder dezelfde voorwaarden het maximale bedrag van € 10.000,- uit aan de Consument. Voor het meerdere heeft de Stichting een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de cadeaukaartuitgever het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de Consument wordt aangeboden zijn vordering aan de Stichting over te dragen, waarna de Stichting op eigen naam en voor eigen rekening de betaling daarvan zo nodig in rechte zal vragen ter voldoening aan de Consument. De Stichting verbindt zich in dat geval om geïncasseerde gelden aan de Consument af te dragen.

12.3 De garantstelling bedoeld onder lid 2 geldt niet indien een rechter het bindend advies vernietigt. In geval van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de Cadeaukaartuitgever keert de Stichting alleen een bedrag tot maximaal € 10.000,- per geschil uit en geldt de garantstelling alleen als het geschil door de Geschillencommissie Cadeaukaarten op zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

12.4 Voor toepassing van deze nakomingsgarantie vereist de Stichting dat de Consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Stichting.

ARTIKEL 13 – WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

De Stichting zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

#