

THE LOT HOUSE

Versie: 2.0

Ingangsdatum: 20 september 2026

DOCUMENT 36 — KLACHTEN & GESCHILLEN VOORWAARDEN

WAAR VOORRAAD IN BEWEGING KOMT

KOPEN • VERKOPEN • BIEDEN • VEILEN • RUILEN

HOOFDSTUK I — ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 — Exploitant

1. Deze Klachten & Geschillen Voorwaarden (“Voorwaarden”) maken onderdeel uit van het contractuele kader van THE LOT HOUSE (“TLH”).
2. TLH wordt geëxploiteerd door:

Global Connect & Partners S.L.

CIF/NIF:	ES- B26993972
Registro Mercantil Málaga	Hoja MA-197.501
IRUS:	1000470259151

Vestigingsadres:

Calle Pizarro 41, Esc. 1, Pt. 1
29670, San Pedro Alcántara
Marbella, Málaga
Spanje

Correspondentie adres / Postadres:

Apartado de Correos 320
29670, San Pedro Alcántara
Marbella, Málaga
Spanje

E-mail:

info@thelothouse.com

Website:

www.thelothouse.com

Artikel 2 — Doel & Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden regelen de wijze waarop klachten, meldingen, geschillen en overige bezwaren met betrekking tot TLH kunnen worden ingediend en behandeld.
 2. Het doel van deze Voorwaarden is het bieden van een duidelijke en zorgvuldige procedure voor het melden, beoordelen en afhandelen van klachten en geschillen.
 3. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere gebruiker die een klacht of geschil heeft met betrekking tot het Platform, een aanbieding, een transactie, een veiling, een ruil of een andere dienstverlening van TLH.
 4. Een klacht schort bestaande betalings-, provisie- of andere contractuele verplichtingen niet automatisch op.
 5. Dwingendrechtelijke wet- en regelgeving blijft te allen tijde van toepassing.
-

HOOFDSTUK II — KLACHTEN

Artikel 3 — Indienen van een Klacht

1. Een klacht dient zo duidelijk en volledig mogelijk te worden ingediend.
 2. Een klacht bevat, voor zover relevant:
 1. De naam van de klager;
 2. De betreffende aanbieding, transactie of dienstverlening;
 3. Een omschrijving van de klacht;
 4. De datum waarop het probleem is ontstaan;
 5. Relevante documenten of andere bewijsstukken;
 6. De gewenste oplossing, indien van toepassing.
 3. Een klacht kan worden ingediend via de daarvoor door TLH beschikbaar gestelde communicatiekanalen.
 4. TLH kan aanvullende informatie verlangen wanneer dit noodzakelijk is voor een goede beoordeling van de klacht.
-

Artikel 4 — Tijdig Indienen

1. Een gebruiker dient een klacht zo spoedig mogelijk na ontdekking van het betreffende probleem in te dienen.
2. Bij klachten over een concrete transactie wordt aanbevolen de klacht zo spoedig mogelijk na de betreffende gebeurtenis te melden.
3. Een late melding kan de beoordeling bemoeilijken wanneer relevante informatie of bewijs niet langer beschikbaar is.

4. Een wettelijke verval- of verjaringstermijn blijft onverminderd van toepassing.
-

Artikel 5 — Klachten over Producten

1. Klachten over de staat, kwaliteit, conformiteit, authenticiteit of werking van een product dienen in eerste instantie zo duidelijk mogelijk te worden omschreven.
 2. De gebruiker dient relevante foto's, documenten, technische informatie of andere bewijsstukken te verstrekken wanneer deze beschikbaar zijn.
 3. TLH kan partijen verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.
 4. De verantwoordelijkheid van een aanbieder voor zijn product blijft onverminderd bestaan.
-

HOOFDSTUK III — KLACHTEN OVER GEBRUIKERS & TRANSACTIES

Artikel 6 — Klachten over een Gebruiker

1. Een gebruiker kan een klacht indienen over het handelen van een andere gebruiker.
 2. Dit kan onder meer betrekking hebben op:
 1. Misleiding;
 2. Onjuiste productinformatie;
 3. Niet-nakoming van afspraken;
 4. Fraude;
 5. Ongeoorloofd gedrag;
 6. Misbruik van het Platform;
 7. Andere gedragingen die in strijd zijn met de voorwaarden van TLH.
 3. TLH kan de betreffende gebruiker om een reactie of aanvullende informatie verzoeken.
-

Artikel 7 — Klachten over Transacties

1. Bij een klacht over een transactie dienen partijen zoveel mogelijk eerst onderling duidelijkheid te proberen te verkrijgen.
 2. TLH kan, wanneer passend, faciliteren dat partijen relevante informatie met elkaar uitwisselen.
 3. TLH is geen algemene geschillenbeslechter tussen koper en verkoper.
 4. De rechten en verplichtingen van partijen uit hun onderlinge overeenkomst blijven tussen die partijen bestaan.
-

HOOFDSTUK IV — BEHANDELING DOOR TLH

Artikel 8 — Ontvangst & Beoordeling

1. TLH kan een ontvangen klacht registreren en beoordelen.
 2. Indien nodig kan TLH aanvullende informatie opvragen.
 3. TLH kan de betrokken partijen gelegenheid geven om hun standpunt toe te lichten.
 4. TLH kan relevante informatie en documentatie beoordelen voor zover deze beschikbaar is en voor zover dit binnen de rol van TLH past.
-

Artikel 9 — Onderzoek

1. TLH kan een onderzoek uitvoeren wanneer een klacht daarvoor aanleiding geeft.
 2. Een onderzoek kan onder meer betrekking hebben op:
 1. De betreffende aanbieding;
 2. Accountgegevens;
 3. Berichten of communicatie;
 4. Productinformatie;
 5. Transactiegegevens;
 6. Beschikbare documenten;
 7. Andere relevante informatie.
 3. TLH is niet verplicht informatie openbaar te maken wanneer dit privacy, veiligheid, vertrouwelijkheid of wettelijke verplichtingen kan schaden.
-

Artikel 10 — Maatregelen

1. Naar aanleiding van een klacht kan TLH, afhankelijk van de omstandigheden, passende maatregelen nemen.
 2. Mogelijke maatregelen zijn onder meer:
 1. Het verzoeken om aanvullende informatie;
 2. Het aanpassen of aanvullen van een aanbieding;
 3. Het tijdelijk opschorten van een aanbieding;
 4. Het verwijderen van een aanbieding;
 5. Het beperken of opschorten van een account;
 6. Het beëindigen van een account;
 7. Het verzoeken aan partijen om onderling tot een oplossing te komen;
 8. Het nemen van andere maatregelen binnen de bevoegdheden van TLH.
 3. Een maatregel van TLH vormt niet automatisch een civielrechtelijke beslissing over de onderliggende overeenkomst tussen gebruikers.
-

HOOFDSTUK V — REACTIE & AFHANDELING

Artikel 11 — Reactie van TLH

1. TLH streeft ernaar klachten binnen een redelijke termijn te behandelen.
 2. De duur van de behandeling kan afhankelijk zijn van de aard en complexiteit van de klacht.
 3. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is, kan de behandeling worden verlengd.
 4. TLH kan de gebruiker informeren over de voortgang wanneer dit passend is.
-

Artikel 12 — Uitkomst van een Klacht

1. Na beoordeling kan TLH de klacht:
 1. Gegrond verklaren;
 2. Gedeeltelijk gegrond verklaren;
 3. Ongegrond verklaren;
 4. Niet inhoudelijk behandelen wanneer daarvoor een reden bestaat;
 5. Aanvullend onderzoek vereisen.
 2. De uitkomst wordt, voor zover passend, aan de betrokken gebruiker meegedeeld.
 3. Een uitkomst van TLH beperkt niet de wettelijke rechten van een gebruiker.
-

Artikel 13 — Herziening

1. Indien een gebruiker van mening is dat relevante informatie niet bij de eerste beoordeling is meegenomen, kan hij aanvullende informatie verstrekken.
 2. TLH kan een eerdere beoordeling opnieuw bekijken wanneer nieuwe relevante informatie beschikbaar komt.
 3. Een verzoek tot herziening dient gemotiveerd te zijn.
-

HOOFDSTUK VI — GESCHILLEN TUSSEN GEBRUIKERS

Artikel 14 — Onderlinge Geschillen

1. Een geschil tussen koper en verkoper, of tussen andere gebruikers, dient in beginsel door de betreffende partijen zelf te worden opgelost.
 2. TLH kan partijen faciliteren bij het uitwisselen van informatie, maar is niet verplicht als mediator, arbiter of rechter op te treden.
 3. Partijen blijven verantwoordelijk voor hun eigen contractuele verplichtingen.
-

Artikel 15 — Rol van TLH

1. TLH kan informatie verstrekken voor zover dit binnen de toepasselijke voorwaarden en wetgeving mogelijk is.
 2. TLH kan partijen wijzen op relevante beschikbare informatie.
 3. TLH neemt geen verantwoordelijkheid over voor de uitvoering van een overeenkomst tussen gebruikers, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
 4. Een gebruiker kan TLH niet verplichten om een geschil in zijn voordeel te beslechten.
-

HOOFDSTUK VII — FRAUDE & MISBRUIK

Artikel 16 — Vermoeden van Fraude

1. Wanneer een klacht aanleiding geeft tot een redelijk vermoeden van fraude, misleiding of ander onrechtmatig handelen, kan TLH aanvullende maatregelen nemen.
 2. TLH kan een account of aanbieding tijdelijk opschorten gedurende nader onderzoek.
 3. Indien wettelijk vereist of toegestaan kan informatie worden verstrekt aan bevoegde instanties.
-

Artikel 17 — Valse of Misleidende Klachten

1. Het bewust indienen van een valse, verzonnen of misleidende klacht is niet toegestaan.
 2. Indien blijkt dat een gebruiker het klachtenproces misbruikt, kan TLH passende maatregelen nemen.
 3. Dit kan onder meer leiden tot beperking, opschorting of beëindiging van het betreffende account.
-

HOOFDSTUK VIII — BEWIJS & DOCUMENTATIE

Artikel 18 — Bewijsstukken

1. Partijen dienen relevante bewijsstukken zo volledig mogelijk aan te leveren wanneer daarom wordt gevraagd.
2. Bewijsstukken kunnen onder meer bestaan uit:
 1. Overeenkomsten;
 2. Facturen;
 3. Foto's;
 4. Video's;
 5. Technische rapporten;
 6. Correspondentie;
 7. Betalingsbewijzen;

8. Andere relevante documenten.
 3. TLH kan aanvullende informatie verlangen wanneer de beschikbare gegevens onvoldoende zijn.
-

Artikel 19 — Juistheid van Informatie

1. Een gebruiker dient informatie die in het kader van een klacht of geschil wordt verstrekt juist en volledig te verstrekken.
 2. Het bewust achterhouden, wijzigen of vervalsen van relevante informatie is niet toegestaan.
 3. Onjuiste informatie kan gevolgen hebben voor de beoordeling van de klacht en voor het account van de betreffende gebruiker.
-

HOOFDSTUK IX — BETALINGEN & PROVISIES

Artikel 20 — Betalingsverplichtingen

1. Het indienen van een klacht schort een bestaande betalingsverplichting niet automatisch op.
 2. Een gebruiker blijft gehouden tot betaling van bedragen die rechtsgeldig verschuldigd zijn.
 3. Indien een betalingsverplichting onderdeel is van het geschil, kan TLH de situatie beoordelen voor zover dit binnen haar rol en bevoegdheden valt.
-

Artikel 21 — Provisie & Commissie

1. Een klacht over een transactie doet niet automatisch een bestaande provisie- of commissie verplichting vervallen.
 2. Reeds ontstane provisie verplichtingen blijven van kracht tenzij rechtsgeldig anders wordt vastgesteld.
 3. Bepalingen inzake anti-omzeiling blijven onverminderd van toepassing.
 4. Een geschil tussen koper en verkoper ontslaat partijen niet automatisch van tegenover TLH ontstane verplichtingen.
-

HOOFDSTUK X — KLACHTEN OVER TLH

Artikel 22 — Klacht over Dienstverlening

1. Een gebruiker kan een klacht indienen over de dienstverlening van TLH.

2. De klacht dient zo concreet mogelijk te beschrijven:
 1. Welke dienstverlening het betreft;
 2. Wat volgens de gebruiker niet correct is verlopen;
 3. Wanneer dit heeft plaatsgevonden;
 4. Welke relevante informatie of documenten beschikbaar zijn;
 5. Welke oplossing de gebruiker verlangt, indien van toepassing.
 3. TLH beoordeelt de klacht op basis van de beschikbare informatie.
-

Artikel 23 — Beoordeling door TLH

1. TLH zal een klacht over haar eigen dienstverlening zorgvuldig beoordelen.
 2. Wanneer de klacht aanleiding geeft tot nader onderzoek, kan aanvullende informatie worden gevraagd.
 3. De gebruiker ontvangt, voor zover passend, een inhoudelijke reactie.
-

HOOFDSTUK XI — GESCHILLEN MET TLH

Artikel 24 — Minnelijke Oplossing

1. Partijen streven ernaar een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
 2. Een gebruiker kan zijn standpunt en beschikbare bewijsstukken schriftelijk aan TLH voorleggen.
 3. TLH kan een voorstel doen ter oplossing van een geschil zonder daarmee aansprakelijkheid of een juridische verplichting te erkennen.
-

Artikel 25 — Geen Erkenning

1. Het onderzoeken van een klacht, het verstrekken van informatie of het doen van een voorstel betekent niet automatisch dat TLH aansprakelijkheid of een tekortkoming erkent.
 2. Iedere beoordeling vindt plaats op basis van de beschikbare informatie en toepasselijke voorwaarden.
-

HOOFDSTUK XII — CONSUMENTEN & DWINGEND RECHT

Artikel 26 — Consumentenrechten

1. Niets in deze Voorwaarden beperkt dwingendrechtelijke rechten van consumenten.
 2. Indien toepasselijke wetgeving een specifieke klachten-, geschillen- of buitengerechtelijke procedure voorschrijft, blijven deze wettelijke rechten onverminderd van toepassing.
 3. Waar wettelijk vereist is, zal TLH informatie verstrekken over beschikbare wettelijke geschillenprocedures.
-

Artikel 27 — Buitengerechtelijke Geschillenbeslechting

1. Indien een wettelijke regeling van toepassing is die toegang biedt tot een bevoegde instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, kunnen partijen daarvan gebruik maken overeenkomstig die regeling.
 2. TLH behoudt zich het recht voor om, waar passend, een minnelijke oplossing te bevorderen.
 3. Een buitengerechtelijke procedure beperkt geen dwingendrechtelijke rechten van partijen.
-

HOOFDSTUK XIII — SLOTBEPALINGEN

Artikel 28 — Geen Afstand van Rechten

1. Het niet onmiddellijk uitoefenen van een recht door TLH betekent niet dat TLH afstand doet van dat recht.
 2. TLH behoudt alle rechten die haar op grond van de overeenkomst, deze Voorwaarden en de wet toekomen.
-

Artikel 29 — Deelbaarheid

1. Indien een bepaling van deze Voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
 2. De betreffende bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking daarvan zo veel mogelijk benadert.
-

Artikel 30 — Wijzigingen

1. TLH kan deze Voorwaarden wijzigen wegens:
 1. Wijzigingen van wet- en regelgeving;
 2. Wijzigingen aan het Platform;
 3. Nieuwe procedures of dienstverlening;
 4. Verduidelijking van bestaande bepalingen;

5. Andere ontwikkelingen die aanleiding geven tot wijziging.
 2. Een gewijzigde versie wordt via TLH beschikbaar gesteld en vermeldt, voor zover van toepassing, een nieuwe versiedatum of ingangsdatum.
-

Artikel 31 — Toepasselijk Recht & Bevoegde Rechter

1. Op deze Voorwaarden is het recht van toepassing dat overeenkomstig de algemene contractuele bepalingen van TLH van toepassing is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen die anders voorschrijven.
 2. Voor zover wettelijk toegestaan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de toepasselijke forumkeuze bepalingen van TLH.
 3. Indien dwingend recht een andere bevoegde rechter of geschillenregeling voorschrijft, prevaleert dat dwingende recht.
 4. Niets in deze Voorwaarden beperkt de wettelijke rechten van consumenten of andere partijen voor wie dwingendrechtelijke bescherming geldt.
-

Artikel 32 — Slotbepalingen

1. Deze Voorwaarden vormen een integraal onderdeel van het contractuele kader van THE LOT HOUSE.
 2. Door gebruik te maken van TLH bevestigt de gebruiker dat hij:
 1. Deze Voorwaarden heeft gelezen;
 2. De inhoud ervan begrijpt;
 3. De klachtenprocedure op correcte wijze zal gebruiken;
 4. Relevante informatie volledig en naar waarheid zal verstrekken;
 5. Zich zal houden aan de toepasselijke voorwaarden.
 3. Deze Voorwaarden doen geen afbreuk aan aanvullende voorwaarden die van toepassing kunnen zijn op specifieke categorieën, veilingen, transacties, betalingen of andere diensten.
 4. In gevallen waarin deze Voorwaarden niet voorzien, kan TLH redelijke maatregelen nemen ter bescherming van het Platform, gebruikers en derden, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
 5. De meest recente versie van deze Voorwaarden wordt beschikbaar gesteld via TLH.
-

THE LOT HOUSE

WAAR VOORRAAD IN BEWEGING KOMT

KOPEN • VERKOPEN • BIEDEN • VEILEN • RUILEN

Exploitant:

Global Connect & Partners S.L.

CIF/NIF: ES- B26993972
Registro Mercantil Málaga Hoja MA-197.501
IRUS: 1000470259151

Vestigingsadres:

Calle Pizarro 41, Esc. 1, Pt. 1
29670, San Pedro Alcántara
Marbella, Málaga
Spanje

Correspondentie adres / Postadres:

Apartado de Correos 320
29670, San Pedro Alcántara
Marbella, Málaga
Spanje

E-mail:

info@thelothouse.com

Website:

www.thelothouse.com