

# Algemene Voorwaarden PaComer

---

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Art. 1 Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *bedenktijd*: de termijn waarbinnen de consument of opdrachtgever gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht;
- b) *consument*: de koper, natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
- c) *consumentkoop*: de koop met betrekking tot een roerende zaak, elektriciteit daaronder begrepen, die wordt gesloten door een verkoper die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een koper, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- d) *dag*: kalenderdag
- e) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de consument of opdrachtgever of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- f) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
- g) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een consument of opdrachtgever aan de ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - i) naam van de consument of opdrachtgever;
  - ii) (factuur)adres;
  - iii) postcode;
  - iv) woonplaats;
  - v) telefoonnummer;
  - vi) e-mailadres;
  - vii) ordernummer;
  - viii) product waarop de verklaring betrekking heeft.
- h) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan ondernemer;
- i) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument of opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument of opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

### Art. 2 De ondernemer

Ondernemer:	PaComer
Gevestigd te:	Gerard Doustraat 66 1072 VV Amsterdam Nederland
KvK-nummer:	51371391
E-mailadres:	info@pacomertraiteur.nl
Telefoonnummer:	+31 (0) 20 471 17 23

### Art. 3 De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan PaComer gelieerde website, waaronder <http://www.pacomertraiteur.nl>.

#### **Art. 4 Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument of opdrachtgever.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument of opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument of opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument of opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument of opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument of opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument of opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Art. 5 Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument of opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument of opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Hoofdstuk 2. De overeenkomst**

#### **Art. 6 Prijs**

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of kennelijke fouten.
- 2) In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- 3) Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 4) Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de consument of opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 5) De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **Art. 7 Aanbod**

- 1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden zaken en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument of opdrachtgever mogelijk te maken.
- 2) Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden zaken en/of diensten.
- 3) Voordat de consument of opdrachtgever gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de ondernemer de consument of opdrachtgever op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:
  - a) de totale prijs van de zaak, met inbegrip van alle belastingen;

- b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn;
  - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht;
  - e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de ondernemer zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelsbeleid van de ondernemer;
  - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument of opdrachtgever te raadplegen is;
  - i) de manier waarop de consument of opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument of opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
  - l) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.
- 4) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de consument of opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 5) In geval de consument of opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de consument of opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de consument of opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.

#### **Art. 8 Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument of opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de consument of opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument of opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de consument of opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de consument of opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de consument of opdrachtgever bij de zaak of dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument of opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
  - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument of opdrachtgever met klachten terecht kan;

- b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument of opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d) de in artikel 7 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument of opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

### **Hoofdstuk 3. Uitvoering van de overeenkomst**

#### **Art. 9 Levering**

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering van bestellingen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Mocht een product toch beschadigd of op andere wijze gebrekkig bij de consument of opdrachtgever worden afgeleverd dan kan zij dit de ondernemer binnen 3 werkdagen na aflevering van het product melden via een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onder g van deze voorwaarden.
- 2) Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 7 van deze voorwaarden is vermeld, voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uit, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen.
- 3) Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument of opdrachtgever hiervan, uiterlijk 30 dagen nadat de bestelling geplaatst is, bericht. De consument of opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 4) Producten worden afgeleverd op het door de consument of opdrachtgever aan de ondernemer opgegeven adres. Indien het adres niet blijkt te kloppen en/of het product wordt teruggestuurd, wordt door de ondernemer geen verdere actie ondernomen.
- 5) Producten waarover binnen twee maanden niet door de consument of opdrachtgever is beschikt of waarvoor de consument of opdrachtgever zich binnen die periode niet heeft gemeld, vervallen aan de ondernemer.
- 6) Als de consument of opdrachtgever te kennen heeft gegeven aanspraak te willen maken op een teruggestuurd product, worden eventuele kosten voor verzending in rekening gebracht bij de consument of opdrachtgever.
- 7) Het product wordt na ontvangst van de kosten voor verzending aan de consument of opdrachtgever teruggestuurd. De terugzending wordt op dezelfde wijze behandeld als de eerste verzending. De overige bepalingen van dit artikel zijn op de terugzending van overeenkomstige toepassing.

#### **Art. 10 Betaling**

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betalingsmethoden.
- 2) Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument of opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in art. 17 lid 1 van deze voorwaarden. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument of opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Bij de verkoop van producten aan consument mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- 4) De consument of opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de consument of opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument of opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### **Art. 11 Shoptegoed**

- 1) Shoptegoed is geldig tot de in het aanbod van het shoptegoed gestelde termijn.
- 2) Indien in het aanbod van het shoptegoed geen termijn is gesteld, is het shoptegoed geldig voor 5 jaar.

- 3) De termijn van het shoptegoed vangt aan op de dag volgend op de dag waarop het shoptegoed is verstuurd.

## **Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen, conformiteit en garantie**

### **Art. 12 Intellectuele eigendom**

- 1) Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van ondernemer. Niets in de met opdrachtgever gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Opdrachtgever verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
- 4) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Opdrachtgever zal aanduidingen van ondernemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Ondernemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door ondernemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is opdrachtgever aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €5000,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

### **Art. 13 Conformiteit**

- 1) De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten beantwoorden aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 2) Een product beantwoordt in ieder geval niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de consument of opdrachtgever op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 3) De consument of opdrachtgever kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn, in het bijzonder gelet op hetgeen bepaald in art. 15 van deze voorwaarden.
- 4) Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument of opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

### **Art. 14 Garantie**

- 1) De ondernemer hanteert een garantietermijn van twee jaar, tenzij expliciet in het aanbod anders is vermeld of de garantietermijn gezien de aard van het product onredelijk is.

- 2) In ieder geval wordt gezien als onredelijk indien een product beperkt houdbaar is of indien het product uit hygiënisch oogpunt niet geschikt is om gedurende de garantietermijn te bewaren.
- 3) De garantie geldt niet, indien het gebrek te wijten is aan:
  - a) onoplettendheid van de consument of opdrachtgever;
  - b) oneigenlijk gebruik van het product;
  - c) gebruiksschade;
  - d) opzettelijke beschadiging; of
  - e) nagelaten verzorging van het product.
- 4) De ondernemer gaat ervan uit dat een product ondeugdelijk was toen de consument of opdrachtgever het product kocht, indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop openbaart, tenzij de aard van het product zich daartegen verzet.
- 5) De consument of opdrachtgever moet binnen twee maanden nadat het gebrek zich heeft geopenbaard, daarvan schriftelijk op ondubbelzinnige wijze melding maken bij de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art 1 onder g van deze voorwaarden.
- 6) Indien het gebrek niet binnen twee maanden na het openbaren gemeld is bij de ondernemer, vervalt het recht op garantie.
- 7) De ondernemer probeert te allen tijde eerst een vervangend product aan te bieden. De consument of opdrachtgever heeft pas recht op restitutie van het aankoopbedrag indien geen vervangend product geleverd kan worden.

## **Hoofdstuk 5 Ontbinding en geschillen**

### **Art. 15 Ontbindingsrecht**

- 1) De consument kan de koop op afstand zonder opgave van reden ontbinden tot een termijn van 14 dagen is verstreken, na:
  - a) bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
  - b) bij een consumentkoop:
    - i) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen;
    - ii) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
    - iii) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
    - iv) de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.
- 2) De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in lid 1 gestelde termijn aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel g van deze voorwaarden.
- 3) Indien de consument een ondubbelzinnige verklaring doet aan de ondernemer, dan bevestigt de ondernemer de ontvangst van deze verklaring per e-mail. In deze e-mail worden tevens de benodigde gegevens verstrekt voor de juiste verzending van het product dat ten grondslag ligt aan de ontbonden overeenkomst.
- 4) Indien de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer niet heeft bereikt, ligt de bewijslast van het versturen bij de consument.
- 5) De ondernemer behoudt zich het recht voor onvolledige of onjuiste verklaringen niet in behandeling te nemen.
- 6) Het enkel terugsturen van het product wordt niet gezien als het uitoefenen van het recht van ontbinding. Op het enkel terugsturen van het product door de consument is art. 9 van deze voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
- 7) De consument is verantwoordelijk voor een correcte terugzending van het product in een deugdelijke verpakking. Onder een deugdelijke verpakking wordt in ieder geval verstaan de onbeschadigde verpakking waarin het product aan de consument of opdrachtgever geleverd is.
- 8) In geval van levensmiddelen accepteert de ondernemer slechts ongeopende verpakkingen retour.

- 9) Op de consument rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het in lid 1 bedoelde recht.
- 10) De ondernemer is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan het product veroorzaakt door een, voor het terugsturen, door de consument ingeschakelde derde. Op de consument rust de bewijslast voor het op juiste wijze verzenden en verzekeren van het product in geval van vermissing of beschadiging gedurende de terugzending.
- 11) Ruilen van een product is niet mogelijk. Het staat de consument vrij om een overeenkomst, binnen de in lid 1 gestelde termijn, te ontbinden en een nieuw product te bestellen.

#### **Art. 16 Uitsluiting ontbindingsrecht**

- 1) De consument of opdrachtgever heeft geen recht van ontbinding bij producten:
  - a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument of opdrachtgever;
  - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d) die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- 2) De consument of opdrachtgever heeft geen recht van ontbinding bij diensten:
  - a) betreffende weddenschappen en loterijen.
- 3) De ondernemer kan het herroepingsrecht als bedoeld in de leden 1 en 2 slechts uitsluiten, indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

#### **Art. 17 Kosten in geval van ontbinding**

- 1) De kosten voor het terugzenden van een product komen, in geval van een beroep op het ontbindingsrecht, voor rekening van de consument.
- 2) De ondernemer behoudt zich, in geval van ontbinding, het recht voor niet het gehele aankoopbedrag terug te storten, indien het product beschadigingen heeft of gebruikt is anders dan noodzakelijk is om vast te stellen of het product voldoet aan de wensen van de consument.
- 3) Indien de consument een aankoopbedrag heeft betaald, wordt het bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van het product bij de ondernemer, terugbetaald, een en ander met inachtneming van hetgeen bepaald in lid 2.
- 4) De consument wordt onverwijld, met redenen omkleed, per e-mail op de hoogte gesteld van het feit dat niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald. De consument kan afzien van het recht van ontbinding, indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, door middel van een ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onder g van deze voorwaarden.
- 5) Indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, wacht de ondernemer tot 14 dagen na ontvangst van het product met terugbetalen van het gedeeltelijke aankoopbedrag. De consument kan afzien van zijn ontbindingsrecht tot het moment dat het gedeeltelijke aankoopbedrag is teruggestort op zijn rekening.
- 6) Indien de consument afziet van het ontbindingsrecht, komen de kosten voor verzending voor rekening van de consument. Na ontvangst van de kosten voor verzending wordt het product binnen 14 dagen door de ondernemer teruggestuurd.

#### **Art. 18 Klachtenregeling**

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument of opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van

ontvangst en een indicatie wanneer de consument of opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Art. 19 Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

- 1) Opdrachtnemer is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de opdrachtnemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

#### **Art. 20 Geschillen**

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gereede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van ondernemer.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.