

Met bovenstaande printbutton kunt u onze Algemene Voorwaarde printen, downloaden als PDF-bestand of verzenden per e-mail.

Algemene Voorwaarden van Vitasel-Shop, lid van Stichting WebwinkelKeur

### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Garantie en aansprakelijkheid
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Eigendomsoverdracht
- Artikel 14 - Overmacht
- Artikel 15 - Klachtenregeling
- Artikel 16 - Geschillen
- Artikel 17 - Intellectueel eigendom
- Artikel 18 - Privacy, Cookies en Google analytics
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer / Vitasel:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer 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;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Vitasel

Winthontlaan 200

3526 KV UTRECHT

NEDERLAND

Telefoonnummer: 0031 (0)30 – 636 42 47

Tijdens werkdagen van maand t/m vrijdag van 09,00uur tot 17.00uur.

Bezoek op afspraak

E-mailadres: info@vitasel.nl

KvK-nummer: 73542660

Btw-identificatienummer: NL859568040B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. A. Voordat de overeenkomst op afstand elektronisch word gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld via de webwinkel [www.vitasel-shop.nl](http://www.vitasel-shop.nl) onder de rubriek Klantenservice / Algemene Voorwaarden.  
B. De tekst van deze algemene voorwaarden zal langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

3. 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 langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Ondernemer behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden om deze aan te passen naar de wettelijke normen en regels van Nederland en/of Europa.
5. Door het plaatsen van een bestelling gaat de consument akkoord met deze Algemene Voorwaarden, alsmede alle andere rechten en plichten welke vermeld staan op [www, Vitasel-shop.nl](http://www.Vitasel-shop.nl).
6. 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 zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
7. 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.
8. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
9. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. Ondernemer is niet gebonden om een product te leveren conform de vergissing/fouten.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- 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;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. De levering van het product vindt plaats na vooruitbetaling van de consument.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer binnen 24 uur langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan, dit staat vermeld op de factuur;
  - b. de verwijzing naar het herroepingsrecht en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, staat vermeld op de orderbevestiging.
6. Ondernemer heeft het recht om een bestelling te weigeren c.q. te annuleren binnen 5 dagen na bestelling.

#### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

##### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van alle producten van de bestelling door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van de producten, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken kan de consument doen middels het modelformulier voor herroeping of per email [info@vitasel-shop.nl](mailto:info@vitasel-shop.nl) of via [neem contact op](#). Ondernemer zal de consument zo spoedig mogelijk een bevestiging sturen van de ontvangst van herroeping.  
Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen.  
De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Bij het terugzenden van het product, ligt het risico/aansprakelijkheid van het product bij de consument. De consument dient te zorgen voor een deugdelijke verpakking en voor voldoende bescherming tijdens vervoer te zorgen.
5. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
6. Retouneringen kunnen, inclusief het modelformulier, gezonden worden aan:

Vitasel

T.a.v. klantenservice

Winthontlaan 200

3526 KV UTRECHT

Nederland

Of via de aangevraagde retourlabel aan:

MyParcel.nl

T.a.v. Vitasel retour

Postbus 442

2130 AK HOOFDORP

NEDERLAND

Let op: Zakelijke klanten zijn te allen tijde uitgesloten van het herroepingsrecht.

#### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping en terugbetaling**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag, inclusief de betaalde verzendkosten (het toezenden van het product van ons aan u) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.  
Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de ondernemer of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.
3. Indien u order, door het terugzenden van een gedeelte van de producten, onder het orderbedrag voor gratis verzenden uitkomt. Vervalt het gratis verzending van u pakket. Wij zullen de verzendkosten, die dan niet aan u berekend zijn, alsnog aan u berekenen en in mindering brengen op het terug te betalen bedrag.
4. Bij terugbetaling wordt het bedrag teruggestort op het bankrekeningnummer waarmee het artikel is betaald.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - 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;
  - f. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

## **Artikel 9 - De 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.
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 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 uitgedrukt in de Euro-valuta en zijn inclusief btw en exclusief verzendkosten en/of betalingskosten alsmede indien van toepassing de in- en uitvoerrechten, accijnzen, alle overige heffingen of belastingen opgelegd of geheven te zake van enige prestatie.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

7. Consument vrijwaart ondernemer voor alle kosten en schade die voor ondernemer mochten voortvloeien uit het feit dat.
  - a. De consument / opdrachtgever niet deugdelijk geregistreerd staat voor de omzetbelasting of een vergelijkbare belasting in een vergelijkbare lidstaat, wereldwijd;
  - b. De consument / opdrachtgever onjuiste of ontijdige gegevens verstrekt heeft aan ondernemer en/of de autoriteiten op het gebied van omzetbelasting of een vergelijkbare belasting in een vergelijkbare lidstaat, wereldwijd;
8. Indien u een kortingscode heeft en hiervan gebruik maakt is deze van toepassing op onze producten, exclusief de producten welke in de aanbieding (in prijs verlaagd) zijn.
9. Minimum orderbedrag van € 20,00 inclusief btw.

### **Artikel 10 - Garantie en aansprakelijkheid**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen 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.
2. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 5 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
3. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn.
4. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - a. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - b. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - c. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
6. Ondernemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan maar ook, door de consument / opdrachtgever of welke andere dan maar ook, tenzij er sprake is van grove opzettelijkheid, nalatigheid of schuld aan de kant van ondernemer.

Ondernemer is nooit aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade alsmede omzetsderving.
7. In geval van garantie en consument verzend naar ondernemer zijn de verzendkosten voor rekening van consument.



8. Indien er sprake is van aansprakelijkheid jegens ondernemer dient deze aansprakelijkheid binnen een termijn van 1 jaar te worden aangegeven per aangetekende brief.
9. Ondernemer is nummer aansprakelijk wanneer er fouten zijn gemaakt doordat ondernemer geen correcte gegevens heeft ontvangen van consument / opdrachtgever, zoals bescheiden, NAW gegevens e.d.
10. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval van beroepsaansprakelijkheid verzekering wordt uitbetaald.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Zodra u betaling op onze bankrekening is bijgeschreven zullen wij u bestelling verder afhandelen.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument bij zijn bestelling aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
4. De consument is zelf verantwoordelijk voor zijn klantgegevens t.w. naam, adres, woonplaats, telefoon c.q. mobiele nummer, e-mailadres, afleveradres etc. (hierna te noemen: NAW gegevens) Wijzigingen in NAW gegevens dient de consument zelf aan te passen.
5. De ondernemer is niet verantwoordelijk voor het verzenden van producten naar onjuiste adres en/of afleveradres die door de consument zijn ingevoerd.
6. Ondernemen zal de opgegeven levertijd bij het product zo goed als mogelijk is in acht nemen. Het kan mogelijk zijn dat de door derden verstrekte informatie niet geheel volledig of onjuist was. Hierdoor kunnen er aan de getoonde levertijden geen rechten worden ontleend, daar deze slechts een indicatie vormen.
7. De getoonde levertijden hebben betrekking op werkdagen (maandag t/m vrijdag) en niet op kalenderdagen. Indien er sprake is van een feestdag op een werkdag, word deze werkdag niet in de telling van het aantal dagen in de levertijd meegenomen.
8. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
9. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

10. Bij overschrijding van enig termijn, door wie dan ook maar gesteld, heeft de consument geen recht op enigerlei (schade)vergoeding.

In dat geval is er evenmin recht op ontbinding op opzegging van de overeenkomst, tenzij de overschrijding van de termijn van 30 dagen dusdanig wordt overschreden dat aangenomen kan worden dat de consument redelijk wijs niet kan verlangen dat de overeenkomst gehandhaafd blijft.

11. Als een bestelling slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, heeft de ondernemer het recht om te wachten met verzending totdat alle producten tezamen verstuurd kunnen worden.

12. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

13. Bij levering naar of in het buitenland, kunnen er afwijkende Algemene Voorwaarden gelden.

De geldende kosten voor het verzenden worden duidelijk tijdens het bestelproces aangegeven per land en onder de rubriek Klantenservice bij Verzenden & retourneren en de pagina van een product onder de prijs door op verzendkosten te klikken.

Wanneer u geld overmaakt naar ondernemer kunnen er ook andere Algemene Voorwaarden gelden.

Als er sprake is van invoerrechten worden deze betaald door de consument (opdrachtgever) van het pakket, voor meer informatie verwijzen u naar artikel 9 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 12 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen bij vooruitbetaling te worden voldaan bedoeld in artikel 5 lid 1.

In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen. Bij gebruik van een incassobureau worden deze kosten hierbij opgeteld, alsmede de kosten die ondernemer heeft gemaakt met betrekking tot werkzaamheden van debiteurenbeheer.

4. Ondernemer hanteert wettelijke rente, wanneer consument, zonder nadere ingebrekestelling, op de laatste dag van de betalingstermijn zijn betaalverplichting niet heeft voldaan.  
Tevens zijn er ook vanaf die dag tevens incassokosten verschuldigd, alsmede de rente welke gelijk staat aan de dan geldende wettelijke rente, welke maandelijks over het bedrag wordt berekend over het te vorderen bedrag van dat moment.  
Deze extra kosten worden in rekening gebracht zodra de vordering uit handen is gegeven aan een incassobureau.
5. Door ondernemer worden verschillende betalingsmogelijkheden aangeboden, welke zijn ondergebracht bij Stichting Mollie Payments, de algemene voorwaarden van deze partijen zijn van kracht voor het betalingsverkeer.  
Informatie over [de diverse betalingsmogelijkheden](#) via deze link of vindt u door onder aan op onze site op een betaalprovider te klikken en/of bij de rubriek betaalmethoden of onder onze rubriek klantenservice, betaalmethoden.  
Stichting Mollie Payments zijn een payment service provider en handelen betalingen af voor een groot aantal internetbedrijven, waaronder ook voor Vitasel-Shop.
6. Ondernemer heeft geen invloed op de betaal condities en - voorwaarden van de betaalprovider, zoals Stichting Mollie Payments, iDeal, Sofort Banking etc.  
Ook kan ondernemer geen aanvullende voorwaarden hanteren in geval van een bankoverschrijving. In alle gevallen gelden de Algemene Voorwaarden van de betaalprovider en/of desbetreffende Bank.
7. Zodra u betaling op onze bankrekening is bijgeschreven zullen wij u bestelling verder afhandelen.

### **Artikel 13 - Eigendomsvoorbehoud**

1. Na volledig betaling van het product en bijschrijving op de bankrekening van ondernemer is het product daarna direct eigendom van de consument / opdrachtgever.
2. Ondernemer behoudt het recht op eigendom indien de consument / opdrachtgever openstaande vorderingen heeft staan bij ondernemer.

### **Artikel 14 - Overmacht**

1. Indien ondernemer door een niet toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen jegens de consument / opdrachtgever kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
2. Indien de duur van artikel 12.1 gestelde termijn langer duurt dan 3 maanden, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Partijen zullen elkaar wederzijds zo spoedig mogelijk van een (mogelijke) overmachtstoestand op de hoogte stellen.

4. Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument / opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd.

Tot die omstandigheden behoren onder meer stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden.

Tevens word onder overmacht verstaan storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte - systemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite of kantoor van de ondernemer

### **Artikel 15 - 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 schriftelijk binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Een klacht wordt in behandeling genomen indien:
  - a. de bestelling is geplaatst/gesloten bij ondernemer
  - b. ondernemer de NAW-gegevens mag ontvangen van de consument / opdrachtgever.
4. Een klant dient schriftelijk ingediend te worden, via brief, e-mail ([info@vitasel-shop.nl](mailto:info@vitasel-shop.nl)), via onze klantenservice (neem contact op), of via het account van consument.

Schriftelijke reacties kunnen gezonden worden aan:

Vitasel

T.a.v. klantenservice

Winthontlaan 200

3526 KV UTRECHT

Nederland

5. 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 een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
6. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
7. Klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn

klacht door Stichting WebwinkelKeur te laten behandelen, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie.

Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

8. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
9. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer contact opnemen met de leverancier en voorstellen, de naar leveranciers keuze of de geleverde producten kosteloos te vervangen of te repareren. De leverancier is hier verantwoordelijk voor en heeft hier altijd een eindbeslissing in.

#### **Artikel 16 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het geschil eerst onderling wordt beslecht voordat het wordt voorgelegd aan een rechter.
3. Geschillen die mochten ontstaan, waarop deze voorwaarden geheel of ten dele van toepassing zijn, behoren voor zover de competentie van de kantonrechter te boven gaan tot de uitsluitende competentie van de rechter te Utrecht te Nederland.
4. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 17 - Intellectueel eigendom**

1. Elk vorm van reproductie (zulks in de ruimste zin des woord), ieder gebruik van een kopie, of het veeleelvoudigen of verspreiden van (een gedeelte van) de inhoud van de website [www.vitasel-shop.nl](http://www.vitasel-shop.nl) is strikt verboden, tenzij voorafgaand schriftelijk toestemming van Vitasel comfortabel thuis worden is verkregen.

Onder (een gedeelte van) de inhoud van de website [www.vitasel-shop.nl](http://www.vitasel-shop.nl) wordt (onder meer, doch uitsluitend) verstaan alle afbeeldingen, logo's of ander materiaal zichtbaar op de website [www.vitasel-shop.nl](http://www.vitasel-shop.nl).

Gebruik van (een gedeelte van) de gegevens van de website [www.vttasel-shop.nl](http://www.vttasel-shop.nl) op een andere website is eveneens verboden. Het is niet toegestaan om (een gedeelte van) de inhoud van de website [www.vitasel-shop.nl](http://www.vitasel-shop.nl) aan te passen en/of te wijzigen.

## **Artikel 18 - Privacy, Cookies en Google analytics**

### **1. Privacy Policy**

Vitasel-shop respecteert de privacy van alle personen die gebruik maken van haar site en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verstrekt vertrouwelijk wordt behandeld. Wij gebruiken uw gegevens om de bestellingen zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Voor overige zaken zullen wij deze gegevens uitsluitend gebruiken met uw toestemming.

### **2. Cookies**

Op deze site gebruiken wij cookies. Een cookie is een klein bestand dat verstuurd wordt door een internetserver en dat zich op de vaste schijf van uw computer installeert. Dit bestand houdt de sporen bij van de bezochte internetsite en bevat een aantal gegevens over dit bezoek.

### **3. Google Analytics**

Om bij te houden hoe bezoekers de Website gebruiken en om bij te houden hoe effectief onze Adwords-advertenties zijn, maken wij gebruik van Google Analytics.

Vitasel-shop heeft haar Juridische modus bij SeoShop op "strict" ingesteld, waardoor IP-masking is ingeschakeld. Hiermee wijzigt de wijze waarop Google Analytics de IP-adressen van websitegebruikers in ons account (vitasel-shop) gebruikt en opslaat.

Wanneer IP-masking is ingeschakeld, verwijdert Google Analytics het laatste octet van het IP-adres van de gebruiker voordat dit wordt gebruikt en wordt opgeslagen.

Dit vermindert enigszins de nauwkeurigheid van de geografische rapportage.

Voor meer informatie over IP-masking verwijzen wij u naar de site van [IP-masking - Google Analytics](#)

Tevens heeft Vitasel-shop in haar Google Analytics account het "Amendement gegevensverwerking" geaccepteerd en het delen van gegevens met Google op uit ingesteld.

### **4. Met bovengenoemde punten wordt een geringe inbreuk op de privacy gecreëerd.**

Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar ons [Privacy Policy](#) onder de rubriek Klantenservice.

### **5. Ondernemer besteedt veel aandacht aan de verwerking van persoonsgegevens.**

Contact aangaande Privacy Policy:

Als u wenst te reageren op ons privacy policy, kunt u contact met ons opnemen via ons klantenservice contactformulier of via e-mail [info@vitasel.nl](mailto:info@vitasel.nl)

Contactpersoon voor privacy zaken: Anna van den Broek

## **Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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