

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - [Definities](#)
- Artikel 2 - [Identiteit van de ondernemer](#)
- Artikel 3 - [Toepasselijkheid](#)
- Artikel 4 - [Het aanbod](#)
- Artikel 5 - [De overeenkomst](#)
- Artikel 6 - [De prijs](#)
- Artikel 7 - [Betaling](#)
- Artikel 8 - [Levering en uitvoering](#)
- Artikel 9 - [Conformiteit en garantie](#)
- Artikel 10 - [Uitsluiting herroepingsrecht](#)
- Artikel 11 - [Herroepingsrecht](#)
- Artikel 12 - [Kosten in geval van herroeping](#)
- Artikel 13 - [Klachten en gebreken](#)
- Artikel 14 - [Aansprakelijkheid](#)
- Artikel 15 - [Vrijwaring](#)
- Artikel 16 - [Overmacht](#)
- Artikel 17 - [Klachtenprocedure](#)
- Artikel 18 - [Toepasselijk recht en geschillen](#)
- Artikel 19 - [Aanvullende of afwijkende bepalingen](#)
- Artikel 20 - [Wijzigingen voorwaarden](#)

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de afnemer producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Afnemer:
 - a. Zakelijk: de natuurlijk- of rechtspersoon die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
 - b. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
 - c. Onder afnemer wordt zowel de consument als de zakelijke afnemer verstaan, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
3. Dag: kalenderdag;
4. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
5. 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;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de afnemer of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan afnemer aanbiedt;
8. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de afnemer wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat afnemer en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
10. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Buitenspelerij B.V.
Jan Tinbergenstraat 8F
2811 DZ Reeuwijk
E-mailadres: info@buitenspelerij.nl
KvK-nummer: 89 20 75 72
Btw-identificatienummer: NL86 491 0514 B01

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 tussen ondernemer en afnemer voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de afnemer beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de afnemer zo spoedig mogelijk 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 afnemer ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de afnemer 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 afnemer langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.
4. 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 afnemer zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. 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.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. 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.
8. Indien ondernemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ondernemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de afnemer mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
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 afnemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
 - a. de prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van verzending;
 - c. beschikbare kleuren, behandelingen, soort materialen en andere productopties;
 - d. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - e. het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - f. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - g. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - h. 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;
 - i. of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - j. de manier waarop de afnemer, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - k. de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - l. de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de afnemer 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 afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de afnemer het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld 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 afnemer 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 afnemer 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 afnemer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede 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 uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de afnemer de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de afnemer op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de afnemer met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de afnemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – 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. De vermelde prijzen voor producten en/of diensten zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven voor consumenten. Tijdens het afrekenen worden het btw-bedrag en het totaalbedrag inclusief btw duidelijk weergegeven.
4. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zeffouten. Voor de gevolgen van druk – en zeffouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zeffouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 7 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de afnemer verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Bij vooruitbetaling kan de afnemer geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De afnemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de afnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de afnemer een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de afnemer afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 8 – 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. Als plaats van levering geldt het adres dat de afnemer aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Levering geschiedt tot waar de vrachtwagen via een verharde en voor vrachtverkeer geschikte weg op een normale en veilige wijze kan komen. Indien de door de afnemer opgegeven afleverlocatie niet (volledig) bereikbaar is, geschiedt levering tot het dichtstbijzijnde bereikbare punt.
4. Het risico van de goederen gaat over op de afnemer vanaf het moment dat de goederen zijn gelost op de overeengekomen afleverlocatie of het dichtstbijzijnde bereikbare punt als bedoeld in lid 3. Vanaf dat moment zijn opslag, verder transport en verplaatsing van de goederen voor rekening en risico van de afnemer, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
5. De afnemer dient ervoor zorg te dragen dat de afleverlocatie tijdig en voldoende toegankelijk is voor levering met groot transport. Eventuele extra kosten als gevolg van onvoldoende bereikbaarheid, wachttijden of het inzetten van aanvullende transportmiddelen zijn voor rekening van de afnemer.
6. Met inachtneming van hetgeen hierover in [artikel 4](#) van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de afnemer hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De afnemer heeft geen recht op een schadevergoeding.
7. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de afnemer geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de afnemer geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
8. In geval van ontbinding conform het lid 6 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de afnemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
9. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
10. Indien levering niet mogelijk blijkt op de overeengekomen datum door omstandigheden die voor rekening van de afnemer komen, waaronder begrepen het niet aanwezig zijn van de afnemer, onvoldoende bereikbaarheid of een onveilige afleverlocatie, is ondernemer gerechtigd aanvullende leverings-, opslag- en/of transportkosten in rekening te brengen.

Artikel 9 – Conformiteit en garantie

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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de afnemer op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter niet verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de afnemer, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
4. De garantie geldt niet indien:
 - a. Er sprake is van natuurlijke slijtage van producten die aan standaard slijtage onderhevig zijn;
 - b. De afnemer de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - c. Het gebrek is ontstaan door verkeerde montage of onjuist gebruik van het product;
 - d. 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;
 - e. 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.
5. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking aan de ondernemer schriftelijk of per e-mail te worden gemeld, bij voorkeur binnen enkele dagen na ontvangst.
Retourzending van de producten dient te gebeuren in de originele verpakking en, indien redelijkerwijs mogelijk, in originele staat.
6. Producten vervaardigd uit hout of andere natuurlijke materialen kunnen verschillen vertonen in kleur, structuur, afwerking, harsvorming, werking van het materiaal en andere natuurlijke eigenschappen. Kleine scheuren, werking, verkleuring, harsvorming en natuurlijke vervorming van hout en andere natuurlijke materialen gelden als normale materiaaleigenschappen en niet als gebrek. Dergelijke eigenschappen geven geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
7. De afnemer dient producten, waaronder speeltoestellen en toebehoren, te monteren, gebruiken en onderhouden overeenkomstig de door ondernemer verstrekte instructies en veiligheidsvoorschriften. De afnemer is verantwoordelijk voor passend toezicht, periodieke controle, inspectie en onderhoud van bevestigingsmaterialen, constructies, slijtage en de algemene veiligheid van het product na levering en/of montage, in het bijzonder bij intensief, openbaar of bedrijfsmatig gebruik. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade of letsel ontstaan door onjuist gebruik, onvoldoende onderhoud of toezicht, normale slijtage, onjuiste montage of het niet opvolgen van onderhouds- en veiligheidsinstructies.
8. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, gebreken of onveilige situaties die ontstaan door onjuiste montage, installatie of plaatsing van het product door de afnemer of door derden die niet door ondernemer zijn ingeschakeld. Indien montage of installatie wordt uitgevoerd door derden die niet door ondernemer zijn ingeschakeld, is ondernemer uitsluitend aansprakelijk voor gebreken die aantoonbaar reeds aanwezig waren vóór montage.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. Herroepingsrecht is uitgesloten bij zakelijke aankopen. Deze vallen niet onder de Wet verkoop op afstand.
2. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 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.
3. 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 afnemer de verzegeling heeft verbroken.

Artikel 11 - Herroepingsrecht

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 het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte 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 het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het retourformulier of per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de consument 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. 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.

Artikel 12 - Kosten in geval van herroeping

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 zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 13 – Klachten en gebreken

1. De afnemer wordt verzocht het geleverde zo spoedig mogelijk na ontvangst te controleren op eventuele gebreken of afwijkingen in kwaliteit en/of kwantiteit.
2. Indien een product beschadigd of defect is bij aankomst, verzoeken wij de afnemer dit zo spoedig mogelijk na ontvangst aan ons te melden, bij voorkeur binnen 48 uur.
3. Na overleg kan overeengekomen worden het product retour te sturen. Dit geschiedt zo snel mogelijk na overleg, binnen een redelijke termijn, tenzij anders overeengekomen.
4. De afnemer zendt het product terug met alle geleverde toebehoren en, indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele staat en verpakking, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige melding van een klacht ligt bij de afnemer.
6. De afnemer draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product, tenzij anders overeengekomen.
7. Wanneer één of meerdere producten van een bestelling onderdeel zijn van een klacht, blijft de betalingsverplichting voor de gehele bestelling van kracht.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is alleen aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gederfde winst, gevolgschade, vermogensschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de ondernemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. Iedere aansprakelijkheid voor directe schade van ondernemer jegens afnemer, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het daadwerkelijk door afnemer aan ondernemer betaalde factuurbedrag van de desbetreffende maand waarin de schade heeft plaatsgevonden inclusief verzendkosten.
4. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat ondernemer is uitgegaan van door of namens de afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ondernemer of zijn ondergeschikten.

Artikel 15 - Vrijwaring

1. De afnemer vrijwaart ondernemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan ondernemer toerekenbaar is.
2. Indien ondernemer uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de afnemer gehouden ondernemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de afnemer in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is ondernemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van ondernemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de afnemer.

Artikel 16 - Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de afnemer indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en niet voorzien, waarop ondernemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. De ondernemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de ondernemer zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Ondernemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover ondernemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ondernemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
5. Onder overmacht en onvoorziene omstandigheden worden mede verstaan: pandemieën, epidemieën, oorlog, dreiging van oorlog, terrorisme, overheidsmaatregelen, import- of handelsbeperkingen, extreme stijgingen van brandstof-, transport-, grondstof- of energiekosten, stakingen, personeelstekorten, vertragingen bij leveranciers of transporteurs en overige omstandigheden die buiten de invloed van ondernemer liggen.
6. Indien sprake is van onvoorziene omstandigheden als bedoeld in lid 5 die leiden tot aanzienlijke verhoging van kosten, vertraging in levering of andere belemmeringen in de uitvoering van de overeenkomst, is ondernemer gerechtigd de leveringstermijn aan te passen, de overeenkomst tijdelijk op te schorten of aanvullende kosten door te berekenen. Bij consumenten zullen eventuele aanvullende kosten uitsluitend in overleg worden doorberekend. Indien nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van ondernemer kan worden verlangd, is ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Artikel 17 – Klachtenprocedure

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 nadat de afnemer de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
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 afnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar eigen keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de afnemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de afnemer woonachtig is in het buitenland.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Er kunnen extra aanvullende of afwijkende bepalingen gelden welke vooraf mondeling dan wel schriftelijk zijn overeengekomen tussen afnemer en ondernemer en derhalve niet zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 20 - Wijzigingen voorwaarden

1. De ondernemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de desbetreffende rechtsbetrekking met de ondernemer. Afnemer wordt geadviseerd om regelmatig de voorwaarden op wijzigingen na te gaan