Algemene voorwaarden Voorbeeld-ondernemingsplannen.nl

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Identiteit van de ondernemer
3. Toepasselijkheid
4. Het aanbod
5. De overeenkomst
6. Herroepingsrecht
7. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
8. Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan
9. Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
10. Uitsluiting van het herroepingsrecht
11. De prijs
12. Nakoming en extra garantie
13. Levering en uitvoering
14. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
15. Betaling
16. Klachtenregeling
17. Toepasselijk recht en geschillen
18. Aanvullende of afwijkende bepalingen
19. Wijziging van deze algemene voorwaarden

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand, die door de ondernemer worden geleverd of door een derde op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer.
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
4. **Dag:** kalenderdag.
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd.

6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel, waaronder e-mail, waarmee de consument of ondernemer persoonlijk aan hem gerichte informatie zo kan opslaan dat deze later ongewijzigd kan worden geraadpleegd, gedurende een periode die past bij het doel van die informatie.
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
9. **Ondernemer:** Voorbeeld-ondernemingsplannen.nl, die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst tussen de ondernemer en de consument, gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
11. **Modelformulier voor herroeping:** het Europese modelformulier voor herroeping in Bijlage I van deze voorwaarden.
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** een middel waarmee een overeenkomst kan worden gesloten zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

- **Naam ondernemer:** Voorbeeld-ondernemingsplannen.nl
- **Handelend onder de naam:** Voorbeeld-ondernemingsplannen.nl
- **Vestigingsadres:** Oslo 12, 2993 LD Barendrecht
- **Telefoonnummer:** +31 85 060 0800
- **Bereikbaarheid:** maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur
- **E-mailadres:** info@voorbeeld-ondernemingsplannen.nl
- **KvK-nummer:** 64509206
- **Btw-nummer:** NL002181766B83

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, stelt de ondernemer de tekst van deze voorwaarden aan de consument beschikbaar. Is dat redelijkerwijs niet mogelijk, dan geeft de ondernemer vóór het sluiten van de overeenkomst aan waar de voorwaarden zijn in te zien en dat deze op verzoek zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Wordt de overeenkomst elektronisch gesloten, dan kan de ondernemer de voorwaarden in afwijking van lid 2 elektronisch beschikbaar stellen, op zo'n manier dat de consument ze eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. Is dat

redelijkerwijs niet mogelijk, dan geeft de ondernemer vóór het sluiten van de overeenkomst aan waar de voorwaarden elektronisch te raadplegen zijn en dat ze op verzoek kosteloos worden toegezonden.

4. Gelden naast deze voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden, dan zijn lid 2 en 3 daarop van overeenkomstige toepassing. Bij tegenstrijdigheid kan de consument zich altijd beroepen op de bepaling die voor hem het gunstigst is.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Heeft een aanbod een beperkte geldigheidsduur of gelden er voorwaarden, dan staat dit nadrukkelijk in het aanbod.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten, voldoende gedetailleerd voor een goede beoordeling door de consument. Gebruikt de ondernemer afbeeldingen, dan geven deze een waarheidsgetrouw beeld. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod maakt duidelijk welke rechten en verplichtingen voor de consument aan aanvaarding verbonden zijn.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. Onder voorbehoud van lid 4 komt de overeenkomst tot stand op het moment dat de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Aanvaardt de consument het aanbod elektronisch, dan bevestigt de ondernemer de ontvangst daarvan onverwijld elektronisch. Zolang die bevestiging niet is verstuurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Komt de overeenkomst elektronisch tot stand, dan neemt de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen om de elektronische gegevensoverdracht te beveiligen en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Kan de consument elektronisch betalen, dan neemt de ondernemer daarvoor passende veiligheidsmaatregelen.
4. De ondernemer kan binnen de wettelijke kaders nagaan of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, en andere feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan van de overeenkomst. Heeft de ondernemer op grond daarvan goede redenen om de overeenkomst niet aan te gaan, dan mag hij een bestelling of aanvraag gemotiveerd weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden verbinden.
5. Uiterlijk bij levering verstrekt de ondernemer de consument schriftelijk, of zo dat de consument het kan opslaan op een duurzame gegevensdrager, de volgende informatie:
    a. het bezoekadres van de vestiging waar de consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument zijn herroepingsrecht kan uitoefenen, of een duidelijke melding dat het herroepingsrecht is uitgesloten;
c. informatie over garanties en service na aankoop;
d. de prijs inclusief alle belastingen, eventuele bezorgkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
e. de vereisten voor opzegging als de overeenkomst langer dan één jaar duurt of voor onbepaalde tijd is aangegaan;
f. het modelformulier voor herroeping, als de consument een herroepingsrecht heeft.

6. Bij een duurtransactie geldt lid 5 alleen voor de eerste levering.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten

1. De consument kan een overeenkomst over de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van ten minste 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag naar de reden vragen, maar de consument is niet verplicht die te geven.
2. De bedenktijd uit lid 1 gaat in op de dag nadat de consument, of een door hem vooraf aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
   a. bij meerdere producten in één bestelling: de dag waarop het laatste product is ontvangen. De ondernemer mag een bestelling van meerdere producten met verschillende levertijden weigeren, mits hij de consument daar vóór het bestelproces duidelijk over heeft geïnformeerd;
   b. bij levering in meerdere zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;
   c. bij regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop het eerste product is ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd

3. De consument kan een dienstenovereenkomst of een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd gedurende ten minste 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag naar de reden vragen, maar de consument is niet verplicht die te geven.
4. De bedenktijd uit lid 3 gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd als niet over het herroepingsrecht is geïnformeerd

5. Heeft de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier niet verstrekt, dan eindigt de bedenktijd twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke bedenktijd volgens de vorige leden.

6. Verstrekt de ondernemer die informatie alsnog binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, dan eindigt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument de informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd gaat de consument zorgvuldig om met het product en de verpakking. Hij pakt het product alleen uit of gebruikt het alleen voor zover nodig om de aard, kenmerken en werking vast te stellen, zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een omgang met het product die verder gaat dan lid 1 toestaat.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering als de ondernemer hem niet vóór of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft gegeven.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan

1. Wil de consument gebruikmaken van zijn herroepingsrecht, dan meldt hij dit binnen de bedenktijd aan de ondernemer via het modelformulier of op een andere ondubbelzinnige manier.
2. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de melding uit lid 1, stuurt de consument het product terug of overhandigt hij het aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dat hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf op te halen. De consument heeft de termijn in elk geval gehaald als hij het product terugstuurt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument stuurt het product terug met alle geleverde toebehoren, zo mogelijk in originele staat en verpakking, en volgens de redelijke en duidelijke instructies van de ondernemer.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht liggen bij de consument.
5. De consument draagt de directe kosten van het terugzenden. Heeft de ondernemer niet gemeld dat de consument deze kosten draagt, of geeft de ondernemer aan de kosten zelf te dragen, dan hoeft de consument ze niet te betalen.
6. Herroept de consument nadat hij uitdrukkelijk heeft gevraagd om tijdens de bedenktijd met de dienst te beginnen, dan betaalt hij de ondernemer een bedrag dat evenredig is aan het deel van de overeenkomst dat op het moment van herroeping al is uitgevoerd, vergeleken met de volledige uitvoering.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:
    a. de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier niet heeft verstrekt; of
    b. de consument niet uitdrukkelijk heeft gevraagd om tijdens de bedenktijd met de uitvoering te beginnen.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, als:
    a. hij vóór de levering niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start van de uitvoering vóór het einde van de bedenktijd;
    b. hij bij die instemming niet heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest; of
    c. de ondernemer deze verklaring van de consument niet heeft bevestigd.
9. Maakt de consument gebruik van zijn herroepingsrecht, dan worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Maakt de ondernemer elektronische melding van herroeping mogelijk, dan stuurt hij na ontvangst onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer betaalt alle betalingen van de consument terug, inclusief eventuele door hem in rekening gebrachte bezorgkosten voor het geretourneerde product, onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop de consument de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer heeft aangeboden het product zelf op te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het heeft teruggestuurd, als dat eerder is.
3. De ondernemer betaalt terug via hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. Terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Heeft de consument gekozen voor een duurdere leveringsmethode dan de goedkoopste standaardlevering, dan hoeft de ondernemer de meerkosten niet terug te betalen.

Artikel 10 – Uitsluiting van het herroepingsrecht

De ondernemer kan de volgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als hij dit duidelijk bij het aanbod, of in elk geval tijdig vóór het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
    a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
    b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
2. Producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
3. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
b. de consument heeft verklaard dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest.

4. Producten of diensten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.

Artikel 11 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen niet verhoogd, behalve bij wijziging van btw-tarieven.
2. In afwijking van lid 1 kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markt, waarop hij geen invloed heeft, met variabele prijzen aanbieden. Dit, en het feit dat vermelde prijzen richtprijzen zijn, staat dan in het aanbod.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als ze voortvloeien uit wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als de ondernemer dit heeft bedongen en:
   a. ze voortvloeien uit wettelijke regelingen of bepalingen; of
   b. de consument de overeenkomst mag opzeggen per de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. Alle prijzen in het aanbod zijn inclusief btw.

Artikel 12 – Nakoming en extra garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, aan de specificaties in het aanbod, aan redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en aan de wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften die gelden op de datum van de overeenkomst. Is dat afgesproken, dan staat de ondernemer er ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een extra garantie van de ondernemer, zijn toeleverancier, fabrikant of importeur beperkt nooit de wettelijke rechten en vorderingen van de consument als de ondernemer tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan: elke toezegging van de ondernemer, zijn toeleverancier, importeur of producent waarmee de consument rechten of vorderingen krijgt die verder gaan dan wettelijk verplicht bij tekortkoming in de nakoming.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij het in ontvangst nemen en uitvoeren van bestellingen en bij het beoordelen van aanvragen voor diensten.
2. Plaats van levering is het adres dat de consument aan de ondernemer heeft opgegeven.
3. Met inachtneming van artikel 4 voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uit, uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een andere termijn is afgesproken. Loopt de levering vertraging op, of kan een bestelling niet of slechts gedeeltelijk worden uitgevoerd, dan hoort de consument dit uiterlijk 30 dagen na het plaatsen van de bestelling. De consument mag de overeenkomst dan kosteloos ontbinden en heeft recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding volgens lid 3 betaalt de ondernemer het door de consument betaalde bedrag onverwijld terug.
5. Het risico van beschadiging en/of verlies van producten ligt bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of aan een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken.

Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst voor onbepaalde tijd die strekt tot het geregeld leveren van producten of diensten altijd opzeggen, met inachtneming van de afgesproken opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst voor bepaalde tijd die strekt tot het geregeld leveren van producten of diensten altijd opzeggen tegen het einde van de looptijd, met inachtneming van de afgesproken opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de overeenkomsten uit lid 1 en 2:
    a. altijd opzeggen, zonder beperking tot een bepaald tijdstip of een bepaalde periode;
    b. ten minste op dezelfde manier opzeggen als waarop hij ze is aangegaan;
    c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn die de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst voor bepaalde tijd die strekt tot het geregeld leveren van producten of diensten wordt niet stilzwijgend verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. Zo'n overeenkomst mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde tijd worden verlengd als de consument daarna altijd mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Duur

6. Heeft een overeenkomst een looptijd van meer dan een jaar, dan mag de consument na een jaar altijd opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand, tenzij redelijkheid en billijkheid zich verzetten tegen opzegging vóór het einde van de afgesproken looptijd.

Artikel 15 – Betaling

1. Tenzij in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden anders is bepaald, betaalt de consument binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of als er geen bedenktijd is binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Bij een dienstenovereenkomst begint deze termijn op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij verkoop van producten aan consumenten wordt de consument nooit verplicht tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Is vooruitbetaling afgesproken, dan kan de consument geen rechten laten gelden over de uitvoering van de bestelling of dienst(en) voordat die vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument meldt onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer.
4. Betaalt de consument niet op tijd, dan stuurt de ondernemer een aanmaning met een termijn van 14 dagen, ingaand op de dag na ontvangst. Blijft betaling binnen die termijn uit, dan is de consument over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd en mag de ondernemer buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. Deze bedragen maximaal 15% over openstaande bedragen tot € 2.500, 10% over de volgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000, met een minimum van € 40. De ondernemer kan ten gunste van de consument van deze bedragen en percentages afwijken.

Artikel 16 – Klachtenregeling

1. De ondernemer heeft een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt klachten volgens die procedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient de consument binnen bekwame tijd nadat hij de gebreken heeft geconstateerd volledig en duidelijk omschreven in bij de ondernemer, bij voorkeur per e-mail via info@voorbeeld-ondernemingsplannen.nl.
3. De ondernemer beantwoordt klachten binnen 14 dagen na ontvangst. Vraagt een klacht naar verwachting meer tijd, dan stuurt de ondernemer binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging met een indicatie wanneer de consument een uitgebreider antwoord kan verwachten.

4. Consument en ondernemer spannen zich in om een klacht in onderling overleg op te lossen. De consument geeft de ondernemer daarvoor ten minste 4 weken de tijd.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Richt de ondernemer zijn activiteiten op het land waar de consument woont, dan kan de consument zich ook altijd beroepen op het dwingende consumentenrecht van dat land.
2. Leidt de klachtenregeling uit artikel 16 niet tot een oplossing, dan kunnen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. De consument kan daarnaast altijd kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is voor zijn woonplaats.

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende of van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn. Ze worden schriftelijk vastgelegd, of zo dat de consument ze op een toegankelijke manier kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 19 – Wijziging van deze algemene voorwaarden

1. De ondernemer mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden pas nadat ze op de website van de ondernemer zijn gepubliceerd.
2. Wijzigingen tijdens de looptijd van een aanbod gelden niet ten nadele van de consument: de voor de consument gunstigste bepaling gaat dan voor.

Bijlage I – Modelformulier voor herroeping

(Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u de overeenkomst wilt herroepen.)

Aan: Voorbeeld-ondernemingsplannen.nl, Oslo 12, 2993 LD Barendrecht, info@voorbeeld-ondernemingsplannen.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mee dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*

herroep/herroepen*.

Besteld op* / ontvangen op*: _____

Naam consument(en): _____

Adres consument(en): _____

Handtekening consument(en) (alleen bij indiening op papier): _____

Datum: _____

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.