

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken 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. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die, niet handelend voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, modeartikelen en/of schoenen afneemt of in reparatie geeft bij de ondernemer;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om aan hem persoonlijk gerichte informatie 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. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon, die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten 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;
10. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
11. **Product(en): woonaccessoires, kookbenodigdheden en cadeauartikelen** waaronder ook wordt verstaan andere aan deze artikelen verwante artikelen, voor zover zij worden verkocht door de ondernemer;
12. **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 hoeven te zijn samengekomen;

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer : Team Huizenaar Kappers BV
Vestigings- en bezoekadres : Gasthuisstraat 30 5911 JK Venlo
Telefoonnummer : 077-3546827
E-mailadres : info@huizenaar.nl
KvK-nummer : 12027657
BTW-identificatienummer : NL815979174B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten op afstand voor koop van of het maken c.q. vermaken/repareren van producten, gesloten tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Als 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 consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Als 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 ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Als 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.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Een aanbod heeft, tenzij uit het aanbod zelf anders blijkt of anders is overeengekomen, een geldigheidsduur van twee weken, te rekenen vanaf de datum van ontvangst.
2. 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.
3. De ondernemer meldt bij het aanbod in ieder geval:
 - De herroepingstermijn van 14 dagen of, als er sprake is van een uitsluiting van het herroepingsrecht, dit feit en de reden daarvoor
 - Als er sprake is van berekening van meer (telefoon)kosten dan het basistarief voor contact over de overeenkomst.
4. 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.

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.
2. Als de consument 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 consument de overeenkomst ontbinden.
3. Als 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. Als 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, en ook van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Als 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 of de 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:
6. Het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
7. De voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding over het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
8. De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
9. De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
10. Als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
3. Als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

4. Als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
5. Als de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht en het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd. Zodra de ondernemer alsnog aan zijn informatieplicht over de herroepingstermijn voldoet en het modelformulier voor herroeping verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop hij dat heeft gedaan.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om aard en kenmerken van het product vast te stellen. Uitgangspunt is dat de consument alle labels, prijskaartjes, stickers en dergelijke aan het product bevestigd laat en het product alleen bekijkt.
2. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product als niet is voldaan aan het in lid 1 gestelde.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer, tenzij de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd en niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, of verzegelde producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om reden van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken uitsluiten van het

herroepingsrecht. Dit kan echter alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Artikel 11 – De prijs

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, onder voorbehoud van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in wettelijke regelingen of bepalingen (bijv. btw-tarieven).

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan als de ondernemer dit bedongen heeft en de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten 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 ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. De ondernemer staat niet in voor gebreken en ook daaruit voortvloeiende schade die na de levering van de producten zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen of reparaties die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.
3. Iedere tekortkoming van de ondernemer in de nakoming van zijn verplichtingen geeft aan de consument de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming - gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis – deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas wanneer de tekortkomende partij in verzuim is.
4. Wanneer de ondernemer in verzuim is, kan de consument hem schriftelijk meedelen vervangende schadevergoeding te eisen in plaats van nakoming. Deze omzetting is niet mogelijk, als de tekortkoming - gezien haar ondergeschikte betekenis – deze niet rechtvaardigt.
5. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden als de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst

Artikel 13 – 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen leveren, 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 consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, of als een andere levertijd is overeengekomen uiterlijk op de laatste dag van de levertijd, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de ondernemer in gebreke te stellen en hem een redelijke nadere termijn voor levering te geven. Blijft ook dan levering achterwege, dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding. De consument kan zonder nadere termijn direct ontbinden indien levering binnen de oorspronkelijke levertijd essentieel is of de consument heeft meegedeeld bij het sluiten van de overeenkomst dat dit essentieel is. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de aflevering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat de ondernemer zijn verplichtingen niet zal nakomen.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. 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 bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. De ondernemer kan zich de eigendom van alle door hem geleverde producten voorbehouden. De consument wordt pas eigenaar van de gekochte producten als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.
7. De ondernemer kan het recht van retentie (terughouding) uitoefenen, wanneer de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

Artikel 15 – Betaling

1. Tenzij anders overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Bij een consumentenkoop mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden over de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Als de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt hij door de ondernemer gewezen op de te late betaling en geeft de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Blijft betaling dan nog achterwege, dan is de consument over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en mag de ondernemer de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening 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,=.

Artikel 16 – Klachtenregeling

Tenzij anders overeengekomen geldt onderstaande als klachtenprocedure van de ondernemer:

1. Klachten over gebreken in de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na constatering daarvan, volledig en duidelijk omschreven bij de ondernemer te worden ingediend.
2. De consument dient op verzoek van de ondernemer aan te tonen, dat de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft met de ondernemer is gesloten.
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 een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 17 – Geschillen en toepasselijk recht

Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.