

Algemene verkoopvoorwaarden Vrolijk Op Reis.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en bestellingen van (digitale) producten die te koop worden aangeboden op www.vrolijkopreis.nl met uitzondering van affiliate producten, te herkennen doordat u na klikken op het product direct naar andere pagina dan Vrolijk Op Reis verwezen wordt.

Identiteit van de ondernemer Leupen (media), Vrolijk op reis, BiBa Campers
Emilie Knapperthof 6, Leiden 2312MZ
E-mailadres: info@vrolijkopreis.nl
KvK-nummer: 72454113

1 Aanbiedingen, prijzen en betalingen

1.1 De vermelde prijzen voor de aangeboden eigen producten en diensten zijn in euro's en exclusief 21% BTW. Doordat wij een KOR regeling hebben met de belastingdienst vragen wij geen btw, waardoor u geen BTW betaalt over uw aankoop.

1.2 De betaling van de aangeboden (digitale) producten op www.Vrolijk Op Reis.nl gebeurt online en via de aangeboden betaalmethodes. Een link naar het product wordt digitaal en na de succesvolle betaling automatisch geleverd.

1.3 Met het plaatsen van een bestelling en de betaling van een (digitaal) product gaat de koper een definitieve koopovereenkomst aan met Vrolijk Op Reis.nl. De voorwaarden van deze overeenkomst zijn op Vrolijk Op Reis.nl beschikbaar voordat en op het moment dat u een product bestelt. Tijdens het bestelproces dient u deze voorwaarden ook te accepteren.

1.4 Een definitieve overeenkomst geeft de koper het niet-exclusieve en nietoverdraagbare recht voor het gebruik van de (digitale) producten. Het intellectueel eigendomsrecht en de wettelijke auteurschap blijven ten allen tijde bij Vrolijk Op Reis.nl.

1.5 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 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.

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

1.7 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.

2. Het aanbod

2.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Vrolijk Op Reis behoudt zich het recht het aanbod te wijzigen.

2.2 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 consument 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.

2.3 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.

2.4 Door het ondertekenen, schriftelijk akkoord en of aanbetalen van de factuur aanvaardt de consument de offerte tevens deze algemene voorwaarden.

3 Intellectuele eigendomsrechten

3.1 Alle intellectuele eigendomsrechten betreffende digitale producten, zowel in hun geheel als in onderdelen, blijven onverminderd eigendom van Vrolijk Op Reis.nl. U verplicht zich ertoe iedere handeling na te laten, die inbreuk doet op het intellectueel eigendomsrecht.

3.2 Vrolijk Op Reis.nl garandeert dat de aan u geleverde (digitale) producten geen inbreuk maken op enig intellectueel eigendomsrecht van derden.

4 Aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid

4.1 Vrolijk Op Reis.nl is niet aansprakelijk voor schade die kan voortvloeien uit het gebruik van de betreffende producten.

4.2 Correspondentie en/of levering vindt plaats via email en internet. U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van het juiste(email)adres aan Vrolijk Op Reis.nl. Daarnaast bent u ook verantwoordelijk voor het juist instellen van uw PC en eventueel aanwezige programma's zoals firewalls, spamfilters en virusscanners, zodat aan u verstuurd berichten en digitale producten kunnen worden ontvangen.

4.3 Vrolijk op reis zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden, tenzij anders overeengekomen. Vrolijk op reis is gerechtigd voor de uitvoering van de werkzaamheden gekwalificeerde derden in te schakelen. Vrolijk op reis blijft alsdan aansprakelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden.

4.4 Vrolijk op reis neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.

4.5 Vrolijk op reis is niet aansprakelijk voor eventuele wensen van de consument die leiden tot een fout in de werkzaamheden.

4.6 Verhogingen van de prijs als gevolg van wijzigingen in de voorschriften mogen aan de consument worden doorberekend, mits de ondernemer bewijst dat hij op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging(en) op de hoogte was of kon zijn.

4.7 Vrolijk op reis aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de gebruikte materialen, waarbij de ondernemer verklaart alleen hoogwaardige materialen van erkende merken en leveranciers te gebruiken.

4.8 Vrolijk op reis is verplicht consument onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien

- de overeenkomst, of de informatie die de consument aan ter beschikking stelt,
- of het terrein dat de consument krachtens de overeenkomst aan ter beschikking stelt,
- of de goederen die de consument ter beschikking stelt,
- of een maatregel die de consument krachtens de overeenkomst neemt of een wijziging die de consument opdraagt, klaarblijkelijk zodanige fouten bevatten of gebreken vertonen, dat in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid zou handelen, als de ondernemer zonder waarschuwing bij het verrichten van werkzaamheden daarop zou voortbouwen.

5 Verplichtingen van de consument bij uitvoering dienst

5.1 De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid het werk te verrichten.

5.2 De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen en de voor het werk te verschaffen gegevens, tenzij anders overeengekomen in het aanbod.

5.3 Indien de diensten op locatie worden uitgevoerd verschaft de consument hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde elektriciteit, gas en water. De kosten hiervan komen voor rekening van consument, tenzij anders overeengekomen in het aanbod.

5.4 De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer behoren zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt.

Indien toch vertraging ontstaat dient de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.

5.5 Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan Vrolijk op reis te vergoeden indien deze omstandigheden hem kunnen worden toegerekend.

5.6 De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door;

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- gebreken aan de zaak waaraan het werk wordt verricht;
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld.

6 Meer en minderwerk bij uitvoering dienst

6.1 Ongeacht de prijsvormingsmethode zal door Vrolijk op reis noodzakelijk geacht meerwerk te allen tijde vooraf aan de consument worden gemeld en vervolgens vooraf schriftelijk worden overeengekomen, tenzij spoedeisende situaties dit onmogelijk maken, en na uitvoering separaat in rekening worden gebracht.

6.2 Consument is gerechtigd om, zowel mondeling als schriftelijk, wijzigingen in de overeenkomst c.q. gewenst meer – of minderwerk, aan de ondernemer op te dragen.

Het meer - of minderwerk wordt schriftelijk overeengekomen

6.3 Het meer - of minderwerk wordt tussentijds separaat en op basis van nacalculatie aan de consument gefactureerd.

6.4 Indien de ondernemer en consument wijziging van de overeenkomst overeengekomen heeft de ondernemer aanspraak op vergoeding van alle te maken kosten die noodzakelijk zijn om de wijziging uit voeren.

6.5 Alle in overeenstemming uitgevoerde werkzaamheden die niet in het aanvaarde aanbod zijn overeengekomen, worden geacht tot het meerwerk te behoren.

6.6 Indien reeds een (vermoedelijke) datum van oplevering is overeengekomen, dan schuift deze datum op met het aantal dagen dat nodig is voor het uitvoeren van het meerwerk.

7 Overmacht bij uitvoering dienst

7.1 Wordt de uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is de andere partij gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

7.2 Indien de overmacht situatie ertoe leidt dat een der partijen zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschort, is de andere partij voor die periode ook ontheven van zijn verplichtingen.

8 Oplevering van dienst

8.1 Het werk wordt op of omstreeks de overeengekomen vermoedelijke datum ter plaatse van het werk opgeleverd.

8.2 Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:

hetzij wanneer de consument het werk heeft aanvaard door ondertekening van de overeenkomst of door betaling van de laatste factuur;

hetzij wanneer uiterlijk 10 werkdagen zijn verstreken, nadat Vrolijk op reis schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;

hetzij wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande, dat door in gebruik neming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.

8.3 Tijdens de oplevering geconstateerde opleveringspunten schorten de betalingsverplichting van consument niet op.

8.4 De ondernemer is niet aansprakelijk voor de oplevering van werk dat door een door de consument ingeschakelde derde wordt uitgevoerd.

8.5 Bij oplevering door derden (externe oplevering) is het rapport van de oplevering bindend.

8.6 Bij nadien geconstateerde gebreken dient de consument contact op te nemen met de externe partij die in opdracht van de consument de oplevering heeft uitgevoerd. Consument kan in dit geval geen contact opnemen met Vrolijk op reis tenzij de geconstateerde gebreken onder de garantiebepalingen vallen.

9 Aansprakelijkheid bij uitvoering dienst

9.1 Vrolijk op reis gehouden de door haar te verrichten werkzaamheden zorgvuldig en vakbekwaam uit te voeren. Tenzij anders is overeengekomen rust op de ondernemer een inspanningsverbintenis.

9.2 Schade aangebracht door derden valt niet onder aansprakelijkheid van de ondernemer.

9.3 Vrolijk op reis houdt zich gedurende de volledige looptijd van de opdracht verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. Per schadegeval zal niet meer dan het verzekerd bedrag worden uitgekeerd.

De consument vrijwaart de ondernemer voor aanspraken van derden wegens, bij, of ten gevolge van de uitvoering van deze overeenkomst geleden schade, welke niet het gevolg is van kennelijke onzorgvuldigheid van de ondernemer.

9.5 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, indien de consument onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt, welke, aan maatschappelijk aanvaarde normen gerelateerde redelijkheid als juist en volledig heeft mogen aanvaarden, op grond waarvan de door de ondernemer te verrichten werkzaamheden zijn vastgesteld en uitgevoerd.

9.6 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade indien de consument niet binnen acht dagen na het schadevoorval de ondernemer per aangetekende brief aansprakelijk heeft gesteld en de ondernemer, doordat de consument niet binnen genoemde termijn deze mededeling heeft gedaan, in haar mogelijkheid is beperkt om onderzoek naar de schade en de schadeoorzaken daarvan in te stellen.

9.7 De ondernemer is niet aansprakelijk bij verlies of diefstal van sleutels, die door de consument aan de ondernemer of ondergeschikten van Vrolijk op reis in beheer zijn gegeven.

9.8 De ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade of vervolgschade door de consument geleden als gevolg van de uitvoering van de opdracht of andere verrichtingen.

9.9 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9.1 t/m 9.8, zal de consument Vrolijk op reis vrijwaren voor aanspraken van derden van welke aard dan ook.

10 Zekerheid bij uitvoering dienst

10.1 Vrolijk op reis kan bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen van de consument.

10.2 De ondernemer kan na het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen, indien de ondernemer goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de consument in dit geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is de ondernemer gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken.

11 Betaling van dienst

11.1 Vrolijk op reis factureert als volgt tenzij anders is overeengekomen.

Voor aanvang van het werk 1e deel materiaal

Laatste deel van de factuur bij oplevering

11.1 Betaling van in rekening gebrachte bedragen dient volledig te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Vrolijk op reis aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij in het aanbod een andere termijn is vermeld.

11.2 Indien de consument niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt Vrolijk op reis bij niet tijdige betaling door consument een schriftelijke betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft te betalen.

11.3 Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is tenminste gelijk aan de wettelijke rente doch tenminste 1% op maandbasis.

11.4 De ondernemer is na verloop van de bedoelde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden binnen- en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de consument.

11.5 De ondernemer blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

14 Garantie op diensten

14.1 Vrolijk op reis/BiBa Campers garandeert dat eventuele gebreken in het werk gedurende de hierna in artikel 14.4 te noemen periode kosteloos zullen worden verholpen, indien consument aantoont dat het gebrek verband houdt met de uitvoering van het werk. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde periode voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.

14.2 Alle werkzaamheden worden volgens de voorgeschreven normen uitgevoerd.

14.3 Op reparaties wordt in principe geen garantie verstrekt, tenzij partijen overeenkomen dat in het onderhavige geval door de ondernemer wel een garantieverplichting kan worden geaccepteerd.

Deze unieke afspraak zal dan separaat in het aanbod worden vastgelegd.

De garantieperiode is echter nooit langer dan de in artikel 14.4 genoemde periode.

14.4 Garantie wordt gegeven vanaf de eerste factuurdatum voor de periode van 1 maand.

14.5 De ondernemer is alleen gehouden reparaties uit te voeren indien consument de door hem geconstateerde gebreken binnen 8 dagen na het vaststellen van het gebrek schriftelijk heeft gemeld.

14.6 Vrolijk op reis geeft geen garantie op producten, machines, gebruiksvoorwerpen en materialen waarvoor door de leverancier fabrieksgarantie wordt gegeven.

14.7 Elke vorm van garantie vervalt indien consument aan het geconstateerde gebrek zelf reparaties heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren voordat aan Vrolijk op reis een redelijke termijn is gegund om de aard en omvang van het gebrek vast te stellen en zo nodig te repareren.

14.9 Tijdens de garantieperiode geconstateerde gebreken schorten de betalings- verplichting van de consument niet op.

15. Copyright en niet toegestaan gebruik van downloads

15.1 Op de digitale producten van Vrolijk Op Reis.nl berust copyright. Het is dus niet toegestaan de gekochte digitale producten te kopiëren, te verspreiden of te commercieel exploiteren.

15.2 Het is niet toegestaan om "afgeleide werken" te maken door de downloads te modificeren en vervolgens te verspreiden of commercieel te exploiteren.

16. Herroepingsrecht producten

16.1. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 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.

16.1.1 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.

16.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

16.3 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.

16.4 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.

16.5 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.

16.6 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.

Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

16.6 Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;

Kosten in geval van herroeping

16.7 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

16.8 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 terugontvangen 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.

16.9 Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

16.10 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.

17 Diversen

17.1 Indien één of meer van de bepalingen van deze Voorwaarden in strijd is met enig toepasselijk recht, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Vrolijk Op Reis.nl vast te stellen nieuwe vergelijkbare bepaling.

17.2 Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

17.3 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in Nederland.

17.4 Een geschil is aanwezig wanneer één der partijen verklaart dat zulks het geval is.

17.5 De kosten zijn voor rekening van consument.

17.6 Behandeling van een geschil schorst de mogelijkheid de overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten, welke aanleiding waren tot het gerezen geschil.

17.7 In afwijking van het bepaalde in artikel 17.3 zullen vorderingen tot betaling van de overeengekomen contractprijs voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.

18 Levering en uitvoering

8.1 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.

8.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

8.3 Het bedrijf zal 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

8.4 Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

8.5 In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

8.6 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.

8.7 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.

9 Klachtenregeling

9.1 De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

9.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

9.3 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.

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

9.5 Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer.

9.6 Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

9.7 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren of innemen en terugbetaling doen.