

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toegangsrecht
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de handeling
- Artikel 8 - Uitsluiting van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting van het herroepingsrecht
- Artikel 11 - Overname van de overeenkomst
- Artikel 12 - Levering en aflevering
- Artikel 13 - De afwijking
- Artikel 14 - Overname van de overeenkomst
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Reclameaanspraak
- Artikel 17 - Aansprakelijkheid afbrekende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze 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 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. Bedrijfszeker: de termijn waartussen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt door beroep te doen op zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsaansprakelijkheid;
4. Duidelijke informatie: informatie die in digitale vorm gepresenteerd en geleverd wordt;
5. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
6. Duurzame gegevensdrager: elk fysiek of elektronisch medium dat gegevens vasthoudt, dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige beschikbaarheid of gebruik gedurende een periode die is afgeleid op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongeachtige reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd of de duur van de overeenkomst op afstand;
8. Ondernemer: de houder(s) van het handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsrecht op afstand een consumenten leverancij;

10. 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, 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.

11. Modelinformatie van herroeping: het in bijlage 1 van deze voorwaarden opgenomen Europees modelformulier voor herroeping;

12. Techniek voor communicatie op afstand: zodat dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer persoonlijk in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: [www.computerwinkelopzakelijk.nl](http://www.computerwinkelopzakelijk.nl)  
Tweewegadres: 12 3456 7890 (aan de kant van de ondernemer)

KvK-nummer: 12345678  
BTW-identificatienummer: NL1234567890

Artikel 3 - Toegangsrecht

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 consument.

2. Vooraf de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, zorgen voor welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk beschikbaar worden aangeboden.

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 consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden uitgezonden waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden teruggevraagd en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze beschikbaar zullen worden aangeboden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

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 slechts een illustratie van de waargenomen of te verwachten producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat voldoende informatie, die 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. Indien de consument het aanbod lange elektronische weg heeft aangenomen, is de overeenkomst elektronisch tot stand gekomen. Indien de consument het aanbod anderszins heeft aangenomen, is de overeenkomst elektronisch tot stand gekomen.

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 webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen veertien dagen - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verstandig oordeel van de ondernemer op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gedurende een termijn van veertien dagen te wijzen op de afwijking zijnde voornemens te worden.

5. De ondernemer zal uitsluitend levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op andere wijze die door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeleverd op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het betaald bedrag van de levering van de ondernemer naar de consument met klachten berecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgedaen 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 termijn voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping;

g. in geval van een duurzaamheidscontract de bepaling in het voorligende stuk van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een termijn van maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument wijzen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde termijn 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.

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

3. De consument kan een dienstovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud (software installatie) die niet op een materiële drager is geleverd om ontbinden.

Verplichte bediening voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (zie informatie over herroepingsrecht).

5. Indien de ondernemer de consument de vereiste vergoedingsinformatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verzonden, loopt de termijn van veertien dagen na het einde van de verkoopactie, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel, voortgaande bediening.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verzonden binnen veertien dagen na de ingangstermijn van de verkoopactie, vervalt de termijn van veertien dagen na de dag waarop de consument de informatie heeft ontvangen.

**Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bederftijd**

1. Tijdens de bederftijd 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 de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitpakken van het product en de inspectie van het product is niet van toepassing op producten die worden geleverd in een verpakking die niet kan worden geopend zonder het product te beschadigen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product als het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
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 verschaft.

**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 bederftijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Dit moet mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zolang de consument het product terug of overhandigt of de aan hem gemaakte kennisgeving aan de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendingskosten in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bederftijd is verstreken.
3. De consument zondert het product terug met alle geleverde behoeftes, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bezetting voor de juiste en tijdige uitvoering van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugkonden van het product. Als de ondernemer niet heeft gevergd dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer verzocht de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroeping na weder aankoop heeft gedaan, wordt de verrichting van de dienst of de levering van gas, water, elektriciteit of niet geleverd voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvaardig tijdens de bederftijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het percentage van de verbruikte door de ondernemer in het kader van herroeping, verpakt met de volledige rekening van de verbruiker.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet geleverd voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of het leveren van stadsverwarming, indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verschaft, of

- b. de consument niet aansprakelijk was voor de uitvoering van de dienst of de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bederftijd heeft verschaft.
- c. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van de dienst of de levering van water, gas of elektriciteit of stadsverwarming, indien:
  - a. het niet mogelijk was de dienst of de levering vooraf te bestellen met het begrip van de rekening van de overeenkomst voor het einde van de bederftijd;
  - b. hij niet heeft eendertig dagen vooraf van de ondernemer kennisgeving van zijn herroepingsrecht gegeven; of
  - c. de ondernemer heeft ingeboden deze verplichting van de consument te betalen.

**Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, wordt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging verzenden.
2. De ondernemer vergoedt alle kosten van de consument, inclusief eventuele terugzendingskosten door de ondernemer in verband met het product, ongeacht hoe 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 verzoeken het product terug te brengen of het product terug te brengen, maar gebint wel terug te betalen van de waarde van het product.
3. De ondernemer gebruikt voor terugzending het beste beschikbare dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument anderszins heeft aangegeven. De terugzending is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een alternatieve methode van levering dan de gebruikelijke afleveringswijze, heeft de ondernemer de afleveringskosten voor de alternatieve methode van levering te betalen.

**Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

- De ondernemer kan de herroepingsrecht uitsluiten voor de volgende producten, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, vóór het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:
1. 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 herroepingsperiode kunnen voordoen.
  2. Overname van de dienst of de levering van een vliegticket. Onder andere wanneer vliegticket een vervoersrechtelijk aspect heeft, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid heeft persoonlijk aanwezig te zijn op de vestiging, onder leiding van een vertegenwoordiger, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
  3. Overname van de dienst of de levering van een vliegticket, tenzij de ondernemer heeft aangegeven dat de consument de dienst of de levering kan afnemen op een andere manier dan op de vestiging, onder leiding van een vertegenwoordiger, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
  4. De aflevering is gebonden met onherroepelijke voorafgaande instemming van de consument, en
  5. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht niet wil gebruiken.

4. Overname van de dienst of de levering van een vliegticket, tenzij de ondernemer heeft aangegeven dat de consument de dienst of de levering kan afnemen op een andere manier dan op de vestiging, onder leiding van een vertegenwoordiger, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

5. Overname van de dienst of de levering van een vliegticket, tenzij de ondernemer heeft aangegeven dat de consument de dienst of de levering kan afnemen op een andere manier dan op de vestiging, onder leiding van een vertegenwoordiger, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geproduceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individueel ontwerp of tekening van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

7. Producten die niet bederft of een beperkte houdbaarheid hebben;

8. Vervaardigde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verpakking na levering is verbroken;

9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vernietigd zijn met andere producten;

10. Alcohohische dranken waarvan de prijs is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingsperiode kunnen voordoen;

11. Vervaardigde audio-, videoopnamen en computerprogramma's, waarvan de verpakking na levering is verbroken;

12. Klanten, opdrachtgever of magistres, met uitzondering van abonneementen hierop.

13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager.

#### Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidstijdvak 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. Prijswijzigingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijswijzigingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedingen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijswijziging ingaat.

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

#### Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldaan aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de wettelijke eisen van duurzaamheid en/of houdbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeenkomstig moet de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabricator of importeur verstrekte extra garantie beperkt nietmer de wettelijke rechten en verdelingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waaraan de consument bepaalde rechten of voordelen toekent die verder gaan dan waaraan deze wettelijke 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 en bij de bezorging van waargenomen of vermelding van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hiervoor in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met behorende spaar 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 afgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen na de bestelling bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en heeft op eenmalige schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft overnemen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten beruht bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een voord aangewezen en aan de ondernemer betaald gemachtigde verzendvoorzorg, tenzij anderszins anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtermijn: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die erel tot het gesigneerd afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de overnameovereenkomst opzeggingstermijn en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die erel tot het gesigneerd afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van de overnameovereenkomst opzeggingstermijn en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

\* te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode.

\* termijk opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan.

\* tijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die erel tot het gesigneerd afleveren van producten (elektrisch daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzeggend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die erel tot het gesigneerd afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzeggend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die erel tot het gesigneerd afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzeggend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst erel tot het gesigneerd, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met bepaalde duur tot het gesigneerd afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (print- of elektronisch) wordt niet stilzeggend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de print- of elektronische periode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, mits de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeenkomst duur verzetten.

#### Artikel 12 - Bestelling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het tijdstip van de bestelling, of bij het ontbreken van een besteltermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bestelling van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden niettemin verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of diensten, alvorens de bedragen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om opgestelde en verstrekte of verstrekte kennisgevingen over te zenden aan de ondernemer te voldoen.

4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is deze, indien hij door de ondernemer is gesterkt op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegeven om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van betaling binnen twee 14-dagen-termijn, een het nog verschuldigde bedrag de wettelijke reële verschuldigd en in de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitensporige 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 maximum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekende tijd nadat de consument 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 voortdurend belang vereenigt wordt uitgezocht, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen gerespondeerd met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

#### Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

#### 82 Pagina 1 Modelformulier voor herroeping

#### Modelformulier voor herroeping

(Bij formulier alleen invullen en teruggeven wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

"Wij" "de klant" "u" "hetzij" "reeds" "die" "kracht" "om" "overeenkomst" "betreffende"

de verkoop van de volgende producten: [aankoop product]

de levering van de volgende digitale inhoud: [aankoop digitale inhoud]

de verrichting van de volgende dienst: [aankoop dienst]

terzake[terzake]

Besteld op/terzake van op [datum bestelling bij de klant of ontvangst bij product]

[Naam consument]

[Adres consument]

[Handtekening consument] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorkleef een niet-om te beslepen of te vouwen veld om te beslepen te.

