

## Algemene Voorwaarden



### Inhoudsopgave:

Artikel 1: Definities

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

Artikel 3: Toepasselijkheid

Artikel 4: Het aanbod

Artikel 5: De overeenkomst

Artikel 6: Herroepingsrecht

Artikel 7: Kosten in geval van herroeping

Artikel 8: Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9: De prijs

Artikel 10: Conformiteit en garantie

Artikel 11: Levering en uitvoering

Artikel 12: Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13: Betaling

Artikel 14: Klachtenregeling

Artikel 15: Geschillen

Artikel 16: Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1: Definities In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd:

De termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

2. Consument:

De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

3. Dag: Kalenderdag;

4. Duurtransactie: Een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid; 5.

Duurzame gegevensdrager : Elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

6. Herroepingsrecht: De mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. Ondernemer: De natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand consumenten aanbiedt;

8. Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

9. Techniek voor communicatie op afstand: Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

B.M. Ooms

Kalverweidendijk 40, 7091 RN Dinxperlo

E-mailadres: Kim@kimooms.nl

KvK nummer: 655257695

Btw identificatienummer: NL002058639B98

Artikel 3: Toepasselijkheid

3.1. 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.

3.2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.3. 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 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.

3.4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### Artikel 4: Het aanbod

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

4.2. 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.

4.3. 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. Dit betreft in het bijzonder:

- \* de prijs inclusief belastingen;
- \* de eventuele kosten van aflevering;
- \* de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- \* het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- \* de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- \* de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- \* de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- \* of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- \* de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- \* de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- \* de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
- \* de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## Artikel 5: De overeenkomst

5.1. 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.

5.2. Indien 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.

5.3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

5.4. De ondernemer kan zich -binnen wettelijke kaders, -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 verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.5. De ondernemer zal bij het product of 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:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 Herroepingsrecht bij producten, diensten en digitale inhoud

6.1. Indien Opdrachtgever een consument is, heeft hij het recht een op afstand gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen een bedenktijd van veertien (14) dagen.

6.2. Bij de koop van producten vangt de bedenktijd aan op de dag nadat de consument, of een door hem vooraf aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.

6.3. Bij overeenkomsten tot het verrichten van diensten, waaronder mede begrepen consulten, coaching, online coachingtrajecten, retreats en overige dienstverlening, vangt de bedenktijd aan op de dag van het sluiten van de overeenkomst.

6.4. Bij overeenkomsten betreffende de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, waaronder mede begrepen online programma's, e-learnings, video's, digitale werkboeken, downloads en andere digitale producten, vangt de bedenktijd aan op de dag van het sluiten van de overeenkomst.

6.5. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De consument zal het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover dit noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

6.6. Indien de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen de bedenktijd door middel van een ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer kenbaar te maken via dit formulier op de website.

6.7. De consument retourneert het product onverwijld, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de dag waarop hij de herroeping heeft gemeld, overeenkomstig de door de ondernemer verstrekte redelijke instructies.

## Artikel 7: Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

7.1. Indien de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht, komen uitsluitend de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product voor rekening van de consument, tenzij de ondernemer heeft aangegeven deze kosten voor zijn rekening te nemen.

7.2. De ondernemer vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief eventuele leveringskosten, onverwijld doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de dag waarop de consument de herroeping heeft gemeld.

7.3. De ondernemer mag wachten met terugbetaling totdat hij de producten heeft ontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de producten heeft teruggezonden, afhankelijk van welk tijdstip eerder valt.

7.4. Indien de consument tijdens de bedenktijd uitdrukkelijk heeft verzocht om aanvang van de uitvoering van een dienst en vervolgens gebruikmaakt van het herroepingsrecht, is de consument een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verplichtingen dat door de ondernemer reeds is nagekomen op het moment van herroeping.

7.5. Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd en waarvan de levering met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument is begonnen, bestaat geen recht op terugbetaling indien de consument vooraf heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht.

7.6. Evenredige vergoeding bij reeds geleverde diensten.

Indien de consument tijdens de wettelijke bedenktijd uitdrukkelijk heeft verzocht om aanvang van de uitvoering van de overeenkomst en vervolgens gebruikmaakt van het herroepingsrecht voordat de dienstverlening volledig is uitgevoerd, is de consument aan de ondernemer een evenredige bedrag verschuldigd voor het gedeelte van de dienstverlening dat reeds is verricht op het moment van herroeping. Deze vergoeding wordt berekend op basis van de omvang van de reeds geleverde diensten in verhouding tot de volledige nakoming van de overeenkomst en de overeengekomen totaalprijs. Indien de totaalprijs buitensporig hoog is, wordt de evenredige vergoeding berekend op basis van de marktwaarde van de reeds verrichte diensten.

#### Artikel 8: Uitsluiting van het herroepingsrecht

8.1. De ondernemer kan het herroepingsrecht uitsluitend uitsluiten indien dit vóór het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument is medegedeeld.

8.2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor:

- a. producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd en die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument;
- b. producten die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- d. verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- e. producten die na levering door hun aard onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;
- f. audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

g. kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement daarop;

h. diensten waarvan de uitvoering volledig is verricht, mits:

\* de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke

voorafgaande instemming van de consument; en

\* de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

i. de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, mits:

\* de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

\* de consument vooraf heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht.

#### Artikel 9: De prijs

9.1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

9.2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten 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.

9.3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

9.4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen 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 prijsverhoging ingaat.

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

#### Artikel 10: Conformiteit en Garantie

10.1. De ondernemer staat er voor 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 tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

10.2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

#### Artikel 11: Levering en uitvoering

11.1. De ondernemer zal de grootst mogelijke

zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten

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

11.3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. 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 en recht op eventuele schadevergoeding.

11.4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

11.5. 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.

11.6. 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.

#### Artikel 12: Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging Opzegging

12.1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

12.2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

12.3. 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;

\* tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

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

Verlenging

12.4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

12.5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand.

12.6. Duur. 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 een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13: Betaling

13.1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dien en de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn 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.

13.2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

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

13.4. 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.

#### Artikel 14: Klachtenregeling

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

14.2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

14.3. 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.

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

#### Artikel 15: Geschillen.

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

#### Artikel 16: 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 zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager