Algemene voorwaarden, retourneren & garantie

Hier vind je alle informatie over bestellen, betalen, bezorgen, retourneren, garantie en klachten bij Ik ga buiten spelen.

Bij **Ik ga buiten spelen** vinden we het belangrijk dat je weet waar je aan toe bent. Hieronder vind je snel de belangrijkste informatie over bestellen, levering, retourneren, terugbetaling, garantie en klachten.

Snel contact maken met ons:
Contact

Een artikel retourneren?

Wil je een artikel retourneren? Geen probleem. Volg onderstaande stappen om je retour zo snel mogelijk te laten verwerken.

Stap 1 - Meld je retour aan

Laat ons weten dat je een artikel wilt retourneren. Vermeld hierbij je **naam, ordernummer en het artikel dat je wilt retourneren**.

Stap 2 - Verpak het artikel zorgvuldig

Verpak het artikel goed, bij voorkeur in de originele verpakking. Zorg ervoor dat het product tijdens het terugsturen goed beschermd is.

Stap 3 - Stuur je retour op

Na je retourmelding ontvang je de informatie die je nodig hebt om het pakket terug te sturen. Bewaar het verzendbewijs totdat je retour volledig is verwerkt.

Stap 4 - Terugbetaling

Na ontvangst controleren we je retour. Wanneer de retour aan de voorwaarden voldoet, verwerken we de terugbetaling volgens onze retourvoorwaarden.

Let op: de kosten voor het terugsturen zijn voor rekening van de klant, tenzij het artikel verkeerd, beschadigd of defect is geleverd.

Bestellen

Plaats eenvoudig je bestelling via onze webwinkel. Na het afronden ontvang je een bevestiging per e-mail.

Betalen

Betaal je bestelling eenvoudig en veilig via één van onze beschikbare betaalmethoden.

Verzending en levering

Wij zorgen ervoor dat je bestelling zo snel mogelijk wordt verzonden. De actuele levertijd en eventuele verzendkosten worden bij je bestelling vermeld. Wij blijven als verkoper verantwoordelijk voor de levering.

Annuleren en retourneren

Bij een online aankoop heb je als consument in de meeste gevallen **14 dagen bedenktijd** vanaf ontvangst. Binnen deze termijn kun je de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen. Voor bepaalde producten gelden wettelijke uitzonderingen.

Terugbetaling

Na je retourmelding betalen wij het verschuldigde bedrag **uiterlijk binnen 14 dagen na je herroeping** terug. Wij mogen wachten met terugbetalen totdat wij het product hebben ontvangen of je hebt aangetoond dat je het hebt teruggestuurd, afhankelijk van wat het eerst gebeurt. De terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee je hebt betaald.

Garantie

Je hebt altijd recht op een product dat voldoet aan wat je er redelijkerwijs van mag verwachten. Is een product ondeugdelijk, dan gelden je wettelijke garantierechten. Een eventuele fabrieksgarantie doet hier niets aan af.

Klachten

Heb je een klacht over een product of bestelling? Neem dan contact met ons op. We bekijken je klacht en zoeken samen naar een passende oplossing.

Onze volledige Algemene Voorwaarden:

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

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

Dag: kalenderdag;

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;

Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht op te slaan en later ongewijzigd te raadplegen;

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

Modelformulier: het modelformulier voor herroeping dat de consument kan gebruiken wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij voor het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Techniek voor communicatie op afstand: een middel waarmee een overeenkomst kan worden gesloten zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte aanwezig zijn;

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Ik ga buiten spelen

Telefoonnummer: 06 111 220 29
E-mailadres: info@ikgabuitenspelen.nl
KvK-nummer: 90329511
BTW-identificatienummer: NL003833368B42

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke

tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

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 op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

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.

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.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.

Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden dienen uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt

dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

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.

Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. De ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de werkelijke kleuren van de producten.

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 verzending;
- 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 daarvan worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd en, zo ja, hoe deze door de consument kan worden geraadpleegd;
- de manier waarop de consument vóór het sluiten van de overeenkomst de 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

deze langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

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.

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 overeenkomst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

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.

De ondernemer kan zich, binnen wettelijke kaders, op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van 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.

De ondernemer zal bij het product of de dienst aan de consument de volgende informatie schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekken:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding dat het herroepingsrecht is uitgesloten;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- de gegevens zoals opgenomen in artikel 4 van deze voorwaarden, tenzij deze al vóór de uitvoering van de overeenkomst zijn verstrekt;

- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien deze een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

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

Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

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 redelijkerwijs mogelijk, in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dient hij dit binnen 14 dagen na ontvangst van het product kenbaar te maken aan de ondernemer. Dit kan middels het modelformulier voor herroeping of via een ander communicatiemiddel, zoals e-mail.

Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht, dient het product binnen 14 dagen retour te worden gestuurd. De consument dient te kunnen aantonen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een verzendbewijs.

Indien de consument na afloop van de genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht of het product niet tijdig heeft teruggezonden, vervalt het recht op herroeping.

Bij levering van diensten:

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

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

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij geldt als voorwaarde dat het product reeds door de webwinkelier retour is ontvangen of dat sluitend bewijs van complete terugzending is overlegd.

De terugbetaling zal plaatsvinden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt, tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

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

De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt. Deze informatie dient vóór het sluiten van de koopovereenkomst te worden verstrekt.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten en diensten zoals hieronder omschreven. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt alleen wanneer dit duidelijk in het aanbod of tijdig vóór het sluiten van de overeenkomst is vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften;
- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor diensten:

- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding die op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode worden verricht;
- waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - De prijs

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

In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waarop de ondernemer geen invloed heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

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

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen

toegestaan indien de ondernemer dit heeft bedongen en:

- de prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- 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.

Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van totstandkoming van de overeenkomst geldende wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

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.

Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter niet verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor iedere individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

De garantie geldt niet indien:

- de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;

- de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld, onzorgvuldig zijn behandeld of in strijd met de aanwijzingen van de ondernemer en/of de verpakking zijn gebruikt;
- de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

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.

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

Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij de 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 heeft geplaatst bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op schadevergoeding.

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

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

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.

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

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

De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, 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.

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;
- ten minste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend

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.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, 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, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

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

Artikel 13 - Betaling

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktermijn 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.

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

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

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

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.

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.

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

Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en klachten niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur. Deze zal gratis bemiddelen.

Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via de ledenlijst van Stichting WebwinkelKeur. Mocht er vervolgens nog niet tot een oplossing worden gekomen, dan heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie. De uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument aan de betreffende commissie betaald dienen te worden.

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

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

Artikel 15 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Het Weens Koopverdrag is niet 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.