

Algemene Voorwaarden Jekel Automotive

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *activiteit*: alle door de ondernemer aangeboden diensten en producten;
- b) *derde-zelfstandige*: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met ondernemer;
- c) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- d) *honorarium*: de vergoeding die ondernemer toekomt voor diens werkzaamheden, de omzetbelasting (BTW) daarin niet begrepen;
- e) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- f) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
 - i) naam van de opdrachtgever;
 - ii) (factuur)adres;
 - iii) postcode;
 - iv) woonplaats;
 - v) telefoonnummer;
 - vi) e-mailadres;
 - vii) ordernummer;
 - viii) opdracht waarop de verklaring betrekking heeft.
- g) *opdracht*: de overeenkomst tussen opdrachtgever en ondernemer
- h) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- i) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;
- j) *voertuig*: het voertuig of de andere zaak dat onderdeel uitmaakt van de aangeboden diensten.

2. De ondernemer

Ondernemer:	Jekel Automotive
Gevestigd te:	Groepsekom 14 3831 RH Leusden Nederland

KvK-nummer:	66678404
E-mailadres:	info@jekel-automotive.nl
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 54261185

3. De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan Jekel Automotive gelieerde website, waaronder: <http://www.jekel-automotive.nl>.

4. Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst (op afstand) tussen ondernemer en opdrachtgever.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever 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 opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 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 opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever 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 opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

Hoofdstuk 2 De overeenkomst

6. Offerte

- 1) Door ondernemer verstrekte offertes zijn geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Offertes gedaan door ondernemer gelden als een aanbod en zijn 30 dagen geldig.
- 3) In de offerte wordt, indien van toepassing op de activiteit, onder meer aangegeven:
 - a) de plaats van de activiteit;
 - b) de omschrijving van de activiteit;
 - c) het tijdstip van aanvang van de activiteit;
 - d) de termijn waarbinnen de activiteit zal worden uitgevoerd en opgeleverd. De termijn kan worden bepaald op een bepaalde dag of het aantal werkbare dagen waarbinnen de activiteit moet worden uitgevoerd;
 - e) de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden wordt gehanteerd. Bij de prijsvormingsmethode aannemingssom noemt de ondernemer een vast bedrag voor de in de offerte omschreven activiteit; Bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een opgave van de prijsfactoren (zoals uurtarieven en opslagen);
 - f) of betaling van de prijs in termijnen zal plaatsvinden;
 - g) of op de activiteit een risicoregeling van toepassing zal zijn, en zo ja welke;
 - h) de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de offerte en op de daaruit voortvloeiende opdracht.

7. Prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, kennelijke fouten of kostenverhogende omstandigheden.
- 2) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen, met uitsluiting van kostenverhogende omstandigheden, 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 opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) Onder kostenverhogende omstandigheden wordt verstaan omstandigheden die:
 - a) van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de overeenkomst geen rekening behoeft te worden gehouden met de kans dat zij zich voor zouden doen;
 - b) die ondernemer niet kunnen worden toegerekend;
 - c) die de kosten van het werk verhogen.
- 5) Ondernemer kan jaarlijks zijn tarieven verhogen met maximaal 5%. Een jaarlijkse tariefsverhoging valt niet onder een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 6) De prijs in de offerte voor het leveren van een dienst is een prijs bij benadering. De prijs voor het leveren van een dienst kan met maximaal 10% worden verhoogd, zonder dat sprake is van een prijsverhoging als bedoeld in lid 2 en lid 3 van dit artikel.
- 7) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 8) In geval de opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.
- 9) De in de offerte van diensten genoemde prijzen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien ondernemer vermoedt dat de activiteit aanzienlijk meer gaat kosten, maakt ondernemer daar onverwijld melding van bij opdrachtgever.
- 10) Indien ondernemer melding maakt van extra kosten met betrekking tot de activiteit, geldt dat als een nieuw aanbod aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien opdrachtgever het aanbod onredelijk voorkomt.
- 11) Het ontbinden van de overeenkomst ontslaat de opdrachtgever niet van de betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden en kosten gemaakt voor het treffen van mogelijke voorzieningen.
- 12) Indien door de ontbinding van de overeenkomst schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op ondernemer worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van ondernemer.
- 13) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.

8. Overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de opdrachtgever bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;

- b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop of levering;
- d) de in artikel 6 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de opdrachtgever 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.

Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst

9. Levering

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de opdracht.
- 2) Ondernemer vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 3) Indien de uitvoering van de activiteit moet worden verplaatst, of indien de activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan onverwijld bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 4) Indien tussen ondernemer en opdrachtgever een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 5) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.
- 6) Indien er sprake is van vervanging van onderdelen van het voertuig, worden deze na uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, indien deze daar bij het verstrekken van de opdracht toe heeft verzocht. In alle andere gevallen worden de vervangen onderdelen eigendom van de ondernemer, zonder dat opdrachtgever op enigerlei vergoeding aanspraak kan maken.

10. Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betaalmethoden.
- 2) Ondernemer verzoekt opdrachtgever altijd een aanbetaling te doen, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Met inachtneming van het voorgaande lid en voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 30 dagen na het na het ontvangen van de factuur.
- 4) De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 6) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 4 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.
- 7) Indien de opdrachtgever binnen 3 dagen na kennisneming van de uitvoering van de opdracht het voertuig niet heeft afgehaald, kan de ondernemer een binnen de uitoefening van zijn bedrijf gehanteerde, of bij gebreke daarvan, andere redelijke vergoeding wegens stallingskosten in rekening brengen.

Hoofdstuk 4 Conformiteit en garantie

11. Conformiteit

- 1) De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten beantwoorden 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.

- 2) Een product en/of dienst beantwoordt in ieder geval niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van het product en/of de dienst en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 3) De opdrachtgever kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn.
- 4) Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

12. Garantie op occasions

- 1) Ondernemer geeft een drie maanden garantietermijn op occasions, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) De garantie geldt niet, indien het gebrek te wijten is aan:
 - a) onoplettendheid van de opdrachtgever;
 - b) oneigenlijk gebruik van het product;
 - c) gebruiksschade;
 - d) opzettelijke beschadiging; of
 - e) nagelaten verzorging van het product.
- 3) De ondernemer gaat ervan uit dat een product ondeugdelijk was toen de opdrachtgever het product kocht, indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop openbaart, tenzij de aard van het product zich daartegen verzet.
- 4) De opdrachtgever moet binnen twee maanden nadat het gebrek zich heeft geopenbaard, daarvan schriftelijk op ondubbelzinnige wijze melding maken bij de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art 1 onder h van deze voorwaarden. In ieder geval wordt onder ondubbelzinnige schriftelijke wijze verstaan het invullen van het modelformulier op de website van de ondernemer.
- 5) Indien het gebrek niet binnen twee maanden na het openbaren gemeld is bij de ondernemer, vervalt het recht op garantie.

Hoofdstuk 5 Bijzondere bepalingen

13. Aanpassingen en wijzigingen

- 1) Partijen treden met elkaar in overleg over aanpassingen van de opdracht, indien:
 - a) zich wijzigingen voordoen in de uitgangspunten of andere omstandigheden die ten grondslag lagen aan de opdracht;
 - b) de behoorlijke vervulling van de opdracht extra werkzaamheden vereist. Bij dit overleg nemen partijen elkaars gerechtvaardigde belangen in acht.
- 2) De volgende omstandigheden geven in ieder geval aanleiding de opdracht aan te passen:
 - a) relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of -beschikkingen;
 - b) relevante wijzigingen in het programma van eisen dan wel de oorspronkelijke opdracht;
 - c) extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de opdracht noodzakelijk blijken.
- 3) Aanpassingen en wijzigingen van de opdracht worden gezien als kostenverhogende omstandigheden als bedoeld in art 7 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, waarop art 7 lid 8 ev van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing zijn.

14. Eigendomsvoorbehoud

- 1) Ondernemer behoudt de eigendom van alle door hem geleverde zaken, totdat de opdrachtgever volledig aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 2) De koper is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze zaken, anders dan overeenkomstig zijn normale bedrijf en de normale bestemming van de zaken, te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Het is koper voorts niet toegestaan om deze zaken te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze zaken niet op de koper is overgegaan.
- 3) De opdrachtgever is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van ondernemer te bewaren.

15. Force Majeure

Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

16. Werkzaamheden door derden

- 1) Ondernemer is bevoegd werkzaamheden onder zijn leiding door anderen te doen uitvoeren en ten aanzien van onderdelen ook de leiding aan anderen over te laten, zulks onverminderd zijn verantwoordelijkheid voor de deugdelijke nakoming van de opdracht.
- 2) Maakt de behoorlijke realisatie van de activiteit het aanstellen van een of meer derde-zelfstandige noodzakelijk, dan gaat opdrachtgever daartoe niet over dan na overleg met de ondernemer.
- 3) Kosten van lid 2 bedoelde derde-zelfstandige komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) In het geval opdrachtgever meerdere derde-zelfstandigen aanstelt, bepaalt opdrachtgever welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de afstemming van de werkzaamheden en welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de besturing van het proces van de werkzaamheden van de verschillende zelfstandigen.
- 5) Schrijft de opdrachtgever ondernemer een persoon voor, van wie ondernemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen gebruik dient te maken, dan legt ondernemer de voorwaarden waaronder hij en de voorgeschreven persoon voornemens zijn te contracteren voor aan de opdrachtgever, die deze goedkeurt en/of aanvaardt.
- 6) Met betrekking tot het aanstellen van één of meerdere zelfstandigen wordt de toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.

Hoofdstuk 6 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen

17. Ontbindingsrecht

- 1) De opdrachtgever kan de koop op afstand zonder opgave van reden ontbinden tot een termijn van 14 dagen is verstreken, na:
 - a) bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
 - b) bij een consumentenkoop:
 - i) de dag waarop de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen;
 - ii) de dag waarop de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen, indien de opdrachtgever in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
 - iii) de dag waarop de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
 - iv) de dag waarop de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.
- 2) De opdrachtgever oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in lid 1 gestelde termijn een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel h van deze voorwaarden.
- 3) Indien de opdrachtgever een ondubbelzinnige verklaring doet aan de ondernemer dan bevestigt de ondernemer de ontvangst van deze verklaring per e-mail.
- 4) Indien de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer niet heeft bereikt, ligt de bewijslast van het versturen bij de opdrachtgever. Op de opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het in lid 1 bedoelde recht.
- 5) De ondernemer behoudt zich het recht voor onvolledige of onjuiste verklaringen niet in behandeling te nemen.
- 6) Ruilen van een product is niet mogelijk. Het staat de opdrachtgever vrij om een overeenkomst, binnen de in lid 1 gestelde termijn, te ontbinden en een nieuw product te bestellen.

18. Uitsluiting ontbindingsrecht

- 1) De opdrachtgever heeft geen recht van ontbinding bij producten:
 - a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de opdrachtgever;
 - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d) zijnde audio- en/of video-opnamen en computersoftware waarvan de opdrachtgever de verzegeling heeft verbroken of, in het geval van online cursussen, vanaf het moment dat de opdrachtgever heeft ingelogd;
 - e) zijnde de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de opdrachtgever en de opdrachtgever heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.
- 2) De ondernemer kan het herroepingsrecht als bedoeld in lid 1 slechts uitsluiten, indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

19. Kosten in geval van ontbinding

- 1) De kosten voor het terugzenden van een product komen, in geval van een beroep op het ontbindingsrecht, voor rekening van de opdrachtgever.
- 2) De ondernemer behoudt zich, in geval van ontbinding, het recht voor niet het gehele aankoopbedrag terug te storten, indien het product gebruikt is anders dan noodzakelijk is om vast te stellen of het product voldoet aan de wensen van de opdrachtgever. Tevens kan ondernemer dat gedeelte in rekening brengen, waarvan de opdrachtgever wel gebruik heeft gemaakt in het geval van online cursussen.
- 3) Indien de opdrachtgever een aankoopbedrag heeft betaald, wordt het bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van het product bij de ondernemer, terugbetaald, een en ander met inachtneming van hetgeen bepaald in lid 2.
- 4) De opdrachtgever wordt onverwijld, met redenen omkleed, per e-mail op de hoogte gesteld van het feit dat niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald. De opdrachtgever kan afzien van het recht van ontbinding, indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, door middel van een ondubbelzinnige verklaring aan de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel h van deze voorwaarden.
- 5) Indien niet het volledige aankoopbedrag wordt terugbetaald, wacht de ondernemer tot 14 dagen na ontvangst van het product met terugbetalen van het gedeeltelijke aankoopbedrag. De opdrachtgever kan afzien van zijn ontbindingsrecht tot het moment dat het gedeeltelijke aankoopbedrag is teruggestort op zijn rekening.
- 6) Indien de opdrachtgever afziet van het ontbindingsrecht, komen de kosten voor verzending voor rekening van de opdrachtgever. Na ontvangst van de kosten voor verzending wordt het product binnen 14 dagen door de ondernemer teruggestuurd.

20. Aansprakelijkheid

- 1) Ondernemer is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.
- 2) Maakt de ondernemer bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de ondernemer op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen met inachtneming van het bepaalde in art. 21 lid 8 van deze Algemene Voorwaarden.

21. Schadevergoeding

- 1) Ondernemer is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.
- 2) Iedere aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van ondernemer komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekeringen wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het honorarium, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht.

- 3) Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
 - a) gevolgschade;
 - b) gederfde winst;
 - c) immateriële schade van de opdrachtgever;
 - d) gemiste besparingen;
 - e) bedrijfsstagnatie;
 - f) waardevermindering van producten.
- 4) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 5) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de ondernemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 6) Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, ondernemer in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor ondernemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van ondernemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 7) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.
- 8) Indien door of namens de opdrachtgever het inschakelen van een bepaalde persoon is of wordt voorgeschreven, is ondernemer voor wat het werk van die persoon betreft jegens de opdrachtgever tot niet meer gehouden dan tot datgene, waartoe de ondernemer die persoon kan houden krachtens de voorwaarden van de tussen ondernemer en de voorgeschreven persoon geldende afspraken, zoals deze door de opdrachtgever zijn aanvaard of goedgekeurd. Indien de voorgeschreven persoon tekortschiet en ondernemer het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om nakoming en/of schadevergoeding te verkrijgen, zal de opdrachtgever de voor ondernemer ontstane extra kosten aan hem vergoeden, voor zover deze hem niet zijn vergoed door de voorgeschreven persoon. Daartegenover zal ondernemer, op eerste verzoek van de opdrachtgever, aan deze zijn vordering op de voorgeschreven persoon cederen tot aan het door de opdrachtgever aan hem vergoede bedrag.
- 9) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

22. Klachten

- 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 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 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 opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

23. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- 1) Ondernemer is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.

- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de ondernemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever ondernemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

24. Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van ondernemer.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.