

## ALGEMENE VOORWAARDEN STOERE STAPPEN

- ARTIKEL 1 - Definities
- ARTIKEL 2 - Identiteit van de ondernemer
- ARTIKEL 3 - Toepasselijkheid
- ARTIKEL 4 - Aanbod
- ARTIKEL 5 - Overeenkomst
- ARTIKEL 6 - Aanbiedingen
- ARTIKEL 7 - Herroepingsrecht
- ARTIKEL 8 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- ARTIKEL 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- ARTIKEL 10 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- ARTIKEL 11 - Uitsluiting herroepingsrecht
- ARTIKEL 12 - Prijs
- ARTIKEL 13 - Nakoming overeenkomst, garantie
- ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid
- ARTIKEL 15 - Levering en uitvoering
- ARTIKEL 16 - Betaling
- ARTIKEL 17 - Eigendomsvoorbehoud
- ARTIKEL 18 - Klachtenregeling
- ARTIKEL 19 - Gegevensbeheer en privacy
- ARTIKEL 20 - Overmacht
- ARTIKEL 21 - Geschillen
- ARTIKEL 22 - Wijziging van de algemene voorwaarden

### **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze producten door de ondernemer of door een derde partij worden geleverd op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;

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

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

Dag: kalenderdag;

Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen email - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

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

Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

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

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, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Product: Producten die worden aangeboden in de webshop van Stoere Stappen en overige producten die door de Ondernemer worden aangeboden.

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 hoeven te zijn samengekomen.

## **ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER**

Statutaire naam:	Eenmanszaak Stoere Stappen
Handelsnaam:	Stoere Stappen
Vestigingsadres en bezoekadres:	Hoogstraat 14, 2851 BG Haastrecht
Telefoonnummer:	06-13623654
E-mailadres:	Manon@stoere-stappen.nl
KvK-nummer:	67293263
Btw-identificatienummer:	856916523

## **ARTIKEL 3 - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen de ondernemer en consument. De algemene voorwaarden zijn te vinden op [www.complimentenspel.nl](http://www.complimentenspel.nl).
2. Door het plaatsen van een bestelling geeft de consument te kennen dat deze bekend is met de algemene voorwaarden en dat hij daarmee akkoord gaat.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

4. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van consumenten of derden niet door de ondernemer erkend.

#### **ARTIKEL 4 - AANBOD**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur 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. 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. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

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.

#### **ARTIKEL 5 - 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 van de ondernemer en het voldoen door de consument aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer zo snel mogelijk 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.

3. De ondernemer behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder nadere voorwaarden.

4. 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.

5. 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.

6. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product 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 het 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 prijs met inbegrip van alle belastingen van het product en voor zover van toepassing de kosten van aflevering en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

## **ARTIKEL 6 - AANBIEDINGEN**

1. Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders in de aanbieding is vermeld.
2. Bij aanvaarding van een vrijblijvende aanbieding door de consument, behoudt de ondernemer zich het recht voor de aanbieding binnen de termijn van 3 werkdagen na ontvangst van die aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken.
3. Mondelinge toezeggingen verbinden de ondernemer slechts nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
4. Aanbiedingen van de ondernemer gelden niet automatisch ook voor nabestellingen.
5. De ondernemer kan niet aan een aanbieding worden gehouden indien de consument had behoren te begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Aanvullingen, wijzigingen en/of nadere afspraken zijn slechts van kracht, indien schriftelijk overeengekomen.
7. Bij reeds geplaatste bestellingen kan de consument niet achteraf alsnog aanspraak maken op aanbiedingen.

## **ARTIKEL 7 - HERROEPINGSRECHT**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd 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, of:
  - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

## **ARTIKEL 8 - VERPLICHTINGEN VAN DE CONSUMENT TIJDENS DE BEDENKTIJD**

1. Tijdens de bedenktijd 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 uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die 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 verstrekt.

## **ARTIKEL 9 - UITOEFENING VAN HET HERROEPINGSRECHT DOOR DE CONSUMENT EN KOSTEN DAARVAN**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

## **ARTIKEL 10 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER BIJ HERROEPING**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch 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 wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument

heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **ARTIKEL 11 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT**

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

1. Producten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

### **ARTIKEL 12 - PRIJS**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van maatregelen van overheidswege.
2. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
3. Alle prijzen op de website zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten is de ondernemer niet aansprakelijk.

### **ARTIKEL 13 - NAKOMING OVEREENKOMST, GARANTIE**

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.
2. Alle afbeeldingen, foto's, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, afbeeldingen van etiketten, etc. op de internetsite van de ondernemer zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
3. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.
4. Indien blijkt dat de afgeleverde zaak verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, dan dient de consument (alvorens over te gaan tot terugzending aan de ondernemer) deze gebreken schriftelijk te melden aan de ondernemer. Terugzending van de zaken dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie). Ingebruikneming na constatering van gebreken en/of beschadiging ontstaan na constatering van gebreken en/of bezwaring en/of doorverkoop na

constatering van gebreken doet dit recht tot reclameren en terugzending geheel vervallen.

5. Indien klachten van de consument door de ondernemer gegrond worden bevonden, zal de ondernemer de geleverde zaken naar keuze van de consument kosteloos herstellen of vervangen.

6. Garantie geldt niet:

- indien en zolang de consument jegens de ondernemer in gebreke is;
- indien de consument de geleverde zaken zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren/of bewerken;
- indien de geleverde zaken aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig zijn behandeld of in strijd met de aanwijzingen van de ondernemer en/of gebruiksaanwijzing op de verpakking zijn behandeld.

#### **ARTIKEL 14 - AANSPRAKELIJKHEID**

1. De ondernemer is alleen aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gederfde winst, gevolgschade, gelden verlies, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de ondernemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat de ondernemer is uitgegaan van door of namens de consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ondernemer of zijn ondergeschikten.

5. De aansprakelijkheid van de ondernemer bij schade is beperkt tot ten hoogste het factuurbedrag der betreffende zaken, dan wel, naar keuze van de ondernemer, tot het maximale in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer gedekte bedrag.

#### **ARTIKEL 15 - LEVERING EN UITVOERING**

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad van de ondernemer strekt. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.

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

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed 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 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.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. 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.
6. De ondernemer wordt geacht een bestelling correct te hebben geleverd indien en zodra de door de ondernemer geleverde zaken aan de consument zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder tot volledig bewijs van het aanbod tot levering.

## **ARTIKEL 16 - BETALING**

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 ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten kan de consument verplicht worden tot vooruitbetaling van het volledige aankoopbedrag. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke 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 minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **ARTIKEL 17 - EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. De eigendom van alle door de ondernemer aan de consument verkochte en geleverde zaken blijft bij de ondernemer zolang de consument de vorderingen van de ondernemer uit hoofde van de overeenkomst of eerdere of latere gelijksoortige overeenkomsten niet heeft voldaan, zolang de consument de verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit deze of gelijksoortige overeenkomsten nog niet heeft voldaan en zolang de consument de vorderingen van de ondernemer wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige



verbintenissen nog niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen ter zake van boeten, renten en kosten, een en ander zoals bedoeld in artikel 3:92 BW.

2. De door de ondernemer geleverde zaken welke onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

3. De consument is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

4. De consument geeft onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan de ondernemer of een door de ondernemer aan te stellen derde om, in alle gevallen waarin de ondernemer zijn eigendomsrechten wil uitoefenen, al die plaatsen te betreden waar zijn eigendommen zich dan zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen.

5. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de consument verplicht de ondernemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

6. De consument verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven aan de ondernemer.

#### **ARTIKEL 18 - KLACHTENREGELING**

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

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel mogelijk nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, doch in ieder geval binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek, 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 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.

4. De consument zal te ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **ARTIKEL 19 - GEGEVENSBEHEER EN PRIVACY**

1. Indien een consument een bestelling plaatst bij de ondernemer, dan worden slechts de noodzakelijke gegevens opgenomen in een digitaal gegevensbestand van de ondernemer en zal gegevens nimmer verstrekken aan derden.

2. De ondernemer houdt zich aan de bepalingen in de AVG-wetgeving, de ondernemer respecteert de privacy van de consument en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de persoonlijke gegevens van de consument.

#### **ARTIKEL 20 - OVERMACHT**

1. De ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de afnemer indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en niet voorzien, waarop ondernemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. De ondernemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de ondernemer zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. De ondernemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover ondernemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ondernemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **ARTIKEL 21 - GESCHILLEN**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde producten, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

#### **ARTIKEL 22 - WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

Modelformulier voor herroeping

Aan:

Stoere Stappen  
Hoogstraat 14  
2851 BG Haastrecht  
info@complimentenspel.nl

Ik deel u hierbij mede, dat ik onze overeenkomst herroep betreffende de koop/verkoop van de volgende producten:

Besteld op:

Ontvangen op:

Ordernummer:

Factuurnummer:

Naam:

Adres:

Handtekening: