

ALGEMENE VOORWAARDEN SAMNERA

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

- Gebruiker: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, handelend onder de naam SamNera, gevestigd te Papendrecht, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 60158891.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon met wie de gebruiker een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
- Overeenkomst: iedere tussen de gebruiker en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, waarmee de gebruiker zich verbindt tot het trimmen van het huisdier van de opdrachtgever en/of het ten behoeve van dat dier uitvoeren van een medische behandeling en/of andere werkzaamheden.
- Huisdier: het dier van de opdrachtgever waarop de uitvoering van de werkzaamheden betrekking heeft.
- Opdracht/werkzaamheden: het geheel van diensten en/of werkzaamheden waartoe de gebruiker zich in het kader van de overeenkomst jegens de opdrachtgever en ten behoeve van het huisdier heeft verbonden, waaronder niet-limitatief begrepen kan zijn: trimmen, het uitvoeren van vaccinaties, chippen, medisch en/of voedingsadvies, toedienen van medicatie, ontvlooiën en ontwormen.
- Webshop: de door de gebruiker geëxploiteerde webwinkel voor de verkoop van producten, onder welke producten niet-limitatief bedoeld begrepen kunnen zijn: kammen, borstels en andere diervverzorgingsproducten.
- Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per e-mail.

ARTIKEL 2. | GEGEVENS VAN DE GEBRUIKER

SamNera
Staringlaan 186, 3351 TE Papendrecht
06-57700204
infosamnera@gmail.com
KvK: 60158891, BTW: NL181344907B01

ARTIKEL 3. | ALGEMENE BEPALINGEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de gebruiker en iedere tot stand gekomen overeenkomst.
- Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover het bepaalde in het hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- Vernietiging of nietigheid van één of meer der onderhavige bepalingen laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 4. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- Elk aanbod van de gebruiker is vrijblijvend. De gebruiker is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden. De gebruiker behoudt zich het recht voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden te weigeren of de opdrachtgever daarvoor door te verwijzen naar derden.
- De opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een aanbod van de gebruiker dat gebaseerd is op door de opdrachtgever onjuist of onvolledig verstrekte gegevens.
- Een aanbod van de gebruiker geldt niet automatisch voor vervolgovereenkomsten.
- De overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Indien de aanvaarding door de opdrachtgever afwijkt van het aanbod van de gebruiker, komt de overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de gebruiker anders aangeeft.
- De opdrachtgever is gehouden de gebruiker vóór totstandkoming van de overeenkomst mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden die voor de beoordeling en uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs van belang zijn, bij gebreke waarvan de gebruiker gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden indien nakoming daarvan redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd. Onverminderd het bepaalde in de vorige zin, is de gebruiker in dat geval eveneens

gerechtigd de overeenkomst aan te passen en uit te voeren conform de voor de behandeling van het huisdier gebruikelijk gehanteerde tarieven. De gebruiker zal de opdrachtgever tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen. Het bepaalde in artikel 5.3. is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 5. | INHOUD EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. De gebruiker verbindt zich ertoe de overeenkomst uit te voeren conform de redelijke eisen die aan een bekwame vakgenoot mogen worden gesteld.
2. Indien de gezondheid of het welzijn van het huisdier dit noodzakelijkerwijs vordert, is de gebruiker bij de uitvoering van de overeenkomst gerechtigd een gespecialiseerde kliniek in te schakelen. De daarmee in verband staande extra kosten komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de noodzaak om een gespecialiseerde kliniek in te schakelen op grond van opzet of bewuste roekeloosheid van de gebruiker aan haar toegerekend kan worden.
3. Indien de overeenkomst betrekking heeft op chippen of het uitvoeren van vaccinaties, is een algemeen lichamelijk onderzoek (consult) van het huisdier inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
4. Indien de overeenkomst betrekking heeft op trimmen is daarbij inbegrepen het knippen van nagels, het controleren van de ogen, oren en het gebit van het huisdier.

ARTIKEL 6. | MEERWERK EN WIJZIGINGEN

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke afronding daarvan noodzakelijk is om af te wijken van hetgeen waartoe door de opdrachtgever opdracht is gegeven, bijvoorbeeld omdat het welzijn of de gezondheidsbelangen van het huisdier naar het oordeel van de gebruiker zulks vorderen, is de gebruiker gerechtigd daartoe over te gaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever. De hiermee in verband staande extra kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.
2. In geval van door de opdrachtgever gewenste toevoegingen of veranderingen in het overeengekomene, komen de hiermee in verband staande extra kosten voor rekening van de opdrachtgever. De gebruiker zal de opdrachtgever tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen, tenzij de opdrachtgever deze noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.
3. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, dan is de gebruiker gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat de opdrachtgever akkoord is gegaan met de aangepaste prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip waarop uitvoering aan de opdracht gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert evenmin een tekortkoming van de gebruiker op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst te ontbinden.
4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan de gebruiker een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren indien nakoming van de gewijzigde overeenkomst in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.
5. Overeenkomsten die strekken tot meerwerk vinden, behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel, plaats in overleg en worden zoveel mogelijk schriftelijk vastgelegd.

ARTIKEL 7. | ANNULERINGSVOORWAARDEN

1. De opdrachtgever kan de overeenkomst uitsluitend annuleren overeenkomstig de voorwaarden in dit artikel.
2. Annulering geschiedt kosteloos indien dit plaatsvindt uiterlijk 24 uren vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de werkzaamheden.
3. In geval van annulering binnen 24 uren vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de werkzaamheden, is de opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.
4. In afwijking van de bovenstaande twee leden is de opdrachtgever bij annulering langer dan 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de werkzaamheden de eventuele reeds door de gebruiker gemaakte kosten verschuldigd.

ARTIKEL 8. | RECLAMES

1. De opdrachtgever is bij afronding van de werkzaamheden gehouden te onderzoeken of de gebruiker de overeenkomst deugdelijk is nagekomen en in geval van zichtbare tekortkomingen hiervan terstond mededeling te doen aan de gebruiker. Indien dit onder de gegeven omstandigheden onmogelijk is, dan wel in het geval de tekortkoming op het moment van afronding van de werkzaamheden onzichtbaar was, is de opdrachtgever gehouden binnen 24 uur nadat hij

van de tekortkoming kennis droeg of redelijkerwijs kennis kon dragen, van een klacht schriftelijk mededeling te doen aan de gebruiker.

2. Indien een klacht van de opdrachtgever door de gebruiker gegrond wordt bevonden, zal de gebruiker voor zover mogelijk zorgdragen voor kosteloos herstel van de werkzaamheden.
3. Indien herstel als bedoeld in lid 2 onmogelijk is, is de gebruiker ten hoogste aansprakelijk voor teruggave van de door de opdrachtgever, in het kader van de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft, verschuldigde prijs.
4. Indien de opdrachtgever van een klacht geen tijdige (schriftelijke) mededeling doet aan de gebruiker, komen alle aanspraken van de opdrachtgever ter zake te vervallen.
5. Reclames worden uitsluitend als zodanig aangemerkt en in behandeling genomen indien zij gebaseerd zijn op de stelling dat de gebruiker niet heeft gehandeld volgens de redelijke eisen die aan een bekwame vakgenoot mogen worden gesteld.
6. Als tekortkoming van de gebruiker wordt voorts niet aangemerkt de openbaring van verwondingen of aantastingen van de huid na het scheren van het huisdier, welke verwondingen of aantastingen het gevolg zijn van bijten, likken of krabben door klit- of viltvorming.

ARTIKEL 9. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. De gebruiker is bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of, indien de omstandigheden dat rechtvaardigen, de overeenkomst met directe ingang te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de overeenkomst de gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
2. Indien de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op hem van toepassing is verklaard, enig beslag op zijn goederen is gelegd of in gevallen waarin de opdrachtgever anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de opdrachtgever reeds genoegzame zekerheid voor de betalingen heeft gesteld.
3. Voorts is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd.
4. Voor zover dit hem kan worden toegerekend, komen alle in verband met de opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst door de gebruiker te maken extra kosten en geleden schade voor rekening van de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door de gebruiker op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en ontbindingsrecht.
6. Indien de gebruiker de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de opdrachtgever terstond opeisbaar.

ARTIKEL 10. | PRIJZEN EN BETALINGEN

1. Het aanbod van de gebruiker betreft een vaste aanneemsom waarvoor de opdracht wordt uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. De gebruiker verbindt zich uitsluitend tot de uitvoering van de werkzaamheden die uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Eventueel meerwerk komt conform het bepaalde in artikel 3.5 en 5 voor rekening van de opdrachtgever.
3. Bij de overeengekomen prijzen zijn nimmer inbegrepen de eventuele kosten in verband met crematie, begraving of destructie van het huisdier, bij welke opdrachten de gebruiker nimmer is betrokken en de opdrachtgever aangewezen is op de dienstverlening van derden.
4. Alle vermelde prijzen zijn inclusief eventuele in verband met de uitvoering van de overeenkomst te maken reiskosten, al dan niet op grond van de haal- en brengservice, voor zover de door de opdrachtgever aangewezen locatie van uitvoering van de werkzaamheden of afhalen en brengen van het huisdier niet verder is gelegen dan 15 kilometer vanaf het vestigingsadres van de gebruiker. Voor meerdere kilometers is de opdrachtgever € 0,38 per kilometer aan reiskosten verschuldigd.
5. Indien de opdrachtgever aanspraak maakt op vergoeding krachtens een door hem afgesloten (ziekten)kostenverzekering voor zijn huisdier, dient de opdrachtgever zelfstandig zorg te dragen voor declaratie van de vergoeding bij de desbetreffende verzekeraar. De opdrachtgever is de overeengekomen prijs, zonder tussenkomst van de eventuele verzekeraar, rechtstreeks aan de gebruiker verschuldigd.

6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de opdrachtgever de overeengekomen prijs middels contante dan wel pinbetaling verschuldigd, uiterlijk op het moment dat de werkzaamheden zijn afgerond, dan wel het huisdier weer ter beschikking van de opdrachtgever is gesteld.
7. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de opdrachtgever, onverminderd het bepaalde in artikel 10, van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim intreedt, is de opdrachtgever de dan wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan.
8. Alle redelijke kosten ter verkrijging van door de opdrachtgever verschuldigde bedragen komen voor zijn rekening. De buitengerechtigde incassokosten worden berekend volgens de Wet Incassokosten.

ARTIKEL 11. | RETENTIERECHT

De gebruiker is gerechtigd het huisdier onder zich te houden totdat de opdrachtgever al zijn betalingsverplichtingen uit de overeenkomst deugdelijk is nagekomen. Indien de opdrachtgever op het moment van afhalen van het huisdier in gebreke blijft met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen, komen alle door de gebruiker redelijk te maken kosten in verband met het onder zich houden van het huisdier, waaronder de huisvestingskosten, voor rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 12. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De gebruiker is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een omstandigheid die conform het bepaalde in artikel 7 geen grond biedt voor reclame, dan wel niet als tekortkoming van de gebruiker kan worden aangemerkt.
2. De gebruiker is niet aansprakelijk voor in verband met de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever geleden schade als gevolg van door de opdrachtgever onjuist of onvolledig verstrekte gegevens met betrekking tot het huisdier of als gevolg van een andere niet aan de gebruiker toe te rekenen oorzaak.
3. De opdrachtgever is steeds zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of ernstige en/of spoedeisende omstandigheden behandeling door een gespecialiseerde kliniek noodzakelijk maken. Het aannemen van een opdracht door de gebruiker ontslaat de opdrachtgever niet van deze verantwoordelijkheid indien de gebruiker bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs nog niet of niet volledig van de ernst en/of het spoedeisende karakter van de omstandigheden op de hoogte kon zijn.
4. Indien het huisdier als direct gevolg van de behandeling door de gebruiker komt te overlijden, is de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot ten hoogste de aanschafwaarde van het betreffende huisdier.
5. Indien de gebruiker ondanks het bepaalde in deze algemene voorwaarden aansprakelijk mocht zijn, is de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot directe schade. 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 die in de zin van deze voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de gebruiker toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit lid.
6. De aansprakelijkheid van de gebruiker zal nimmer verder strekken dan drie maal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van de gebruiker betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van de gebruiker nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat op grond van de door haar daartoe afgesloten aansprakelijkheidsverzekering onder de gegeven omstandigheden wordt uitgekeerd.
7. Behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de gebruiker, zal de opdrachtgever de gebruiker vrijwaren van alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door de gebruiker.
8. Onverminderd het bepaalde in artikel 7, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de gebruiker één jaar.

ARTIKEL 13. | SLOTBEPALINGEN

1. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen de gebruiker en de opdrachtgever voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alvorens een beroep te doen op de rechter zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Tenzij de wet daarvan dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van de gebruiker aangewezen om van geschillen kennis te nemen.

DEEL 2: AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR VERKOOP VAN PRODUCTEN MIDDELS DE WEBSHOP

Het bepaalde in artikel 1 tot en met 12 van deze algemene voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op de verkoop van producten middels de webshop voor zover het bepaalde in de volgende artikelen daarmee niet strijdig is.

ARTIKEL 14. | DEFINITIES

In dit deel worden de volgende begrippen in de navolgende betekenis gebruikt:

1. Koper: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die middels de website een overeenkomst met de gebruiker sluit of beoogt te sluiten.
2. Overeenkomst: iedere tussen de koper en de gebruiker middels de website tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de levering van producten.
3. Website: de website van de gebruiker waarop de overeenkomst tot stand wordt gebracht.
4. Producten: alle in het kader van de overeenkomst door de gebruiker aan de koper te leveren zaken.
5. Recht van ontbinding: de aan de koper geboden mogelijkheid om de overeenkomst binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelde producten zonder opgave van redenen te ontbinden.

ARTIKEL 15. | KENNISNEMING VAN DEZE VOORWAARDEN

Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden op de website aan de koper beschikbaar gesteld, zodat de koper deze algemene voorwaarden op eenvoudige wijze kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. Indien dit onder omstandigheden redelijkerwijs onmogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar de koper van deze algemene voorwaarden kan kennisnemen en dat zij op verzoek van de koper per e-mail kosteloos aan hem worden toegezonden.

ARTIKEL 16. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. De koper kan geen rechten ontleen aan een aanbod van de gebruiker dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
2. In het aanbod weergegeven afbeeldingen en vermelde productgegevens bieden een waarheidsgetrouwe weergave c.q. een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten. Deze gegevens zijn voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het productaanbod mogelijk te maken.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de bestelling van de koper door de gebruiker per e-mail is bevestigd en de koper voldoet aan alle in het aanbod vermelde voorwaarden. De door de gebruiker per e-mail verstuurd bestelbevestiging wordt geacht door de koper te zijn ontvangen op het moment dat de bestelbevestiging door de gebruiker is verzonden. Een onjuistheid in het door de koper opgegeven e-mailadres komt voor zijn risico.

ARTIKEL 17. | UITVOERING EN LEVERING

1. De levering van bestelde producten vindt plaats op het door de koper opgegeven afleveradres, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij gebreke van een afleveradres, wordt het factuuradres als afleveradres aangemerkt.
2. De gebruiker neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering en levering van de bestelling.
3. De gebruiker is pas gehouden uitvoering te geven aan een bestelling indien voldaan is aan de voorwaarden die in het aanbod zijn vermeld, zoals voorwaarden ten aanzien van vooruitbetaling en opgave van persoons- en adresgegevens van de koper.
4. De gebruiker zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uitvoeren. Eventueel in het aanbod vermelde leveringstermijnen worden zoveel mogelijk nageleefd. Echter zijn alle vermelde termijnen nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Van een vertraagde levering zal de gebruiker de koper zo spoedig mogelijk in kennis stellen, waarbij mededeling wordt gedaan van de aangepaste leveringstermijn.
5. De gebruiker behoudt zich het recht voor de levering van bestellingen in gedeelten te laten plaatsvinden.
6. Het risico van verlies en beschadiging van de producten gaat over op de koper op het moment dat de producten door of namens de koper in ontvangst zijn genomen.
7. Het leveringsgebied voor het versturen van producten is beperkt tot Nederland.

ARTIKEL 18. | OVERMACHT

1. De gebruiker is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend. Onder overmacht wordt mede verstaan de omstandigheid dat de gebruiker als gevolg van een tekortkoming van haar toeleveranciers niet in staat is haar verplichtingen (tijdig) na te komen.
2. Tijdens de duur van de overmacht worden de verplichtingen van de gebruiker opgeschort. Indien de nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk is, doet de gebruiker daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de koper en geldt de overeenkomst als ontbonden. Eventueel reeds verrichte betalingen zullen binnen dertig dagen na de mededeling als bedoeld in de vorige zin aan de koper worden terugbetaald.
3. Schade als gevolg van overmacht komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 19. | RECHT VAN ONTBINDING

1. Behoudens het bepaalde in dit en het volgende artikel, kan de koper de overeenkomst gedurende 14 dagen na ontvangst van de producten, zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De koper die gebruik maakt van het recht van ontbinding, kan de overeenkomst ontbinden door daartoe per e-mail een verzoek in te dienen bij de gebruiker. Zo spoedig mogelijk nadat de gebruiker in kennis is gesteld van het voornemen van de koper om de overeenkomst te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden in dit artikel, zal de gebruiker de ontbinding per e-mail bevestigen.
3. Gedurende de termijn als bedoeld in lid 1 dient de koper zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Onverminderd het bepaalde in het volgende artikel geldt dat de koper het product slechts in die mate mag uitpakken en gebruiken voor zover nodig is om de aard en de kenmerken van de producten te beoordelen.
4. Indien de koper van het recht van ontbinding gebruik maakt, zal hij het product onbeschadigd, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan de gebruiker retourneren. Indien het product onderhevig is geweest aan waardevermindering ontstaan doordat de koper meer heeft gedaan dan noodzakelijk was om de aard, kenmerken en/of werking van de producten te beoordelen, is de gebruiker gerechtigd deze waardevermindering in rekening te brengen en te verrekenen met de aankoopprijs.
5. Retournering van de producten dient plaats te vinden binnen veertien dagen nadat de ontbinding van de overeenkomst, overeenkomstig het bepaalde in lid 2, door de gebruiker is bevestigd.
6. Indien de koper gebruik maakt van het recht van ontbinding, komen de kosten van retournering van de producten voor zijn rekening.
7. De gebruiker zal het aankoopbedrag minus eventuele waardevermindering zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding van de overeenkomst aan de koper terugbetalen, mits de producten door de gebruiker zijn terugontvangen, dan wel door de koper is aangetoond dat de producten daadwerkelijk retour zijn gezonden.

ARTIKEL 20. | UITSLUITING VAN HET RECHT VAN ONTBINDING

De koper heeft geen recht van ontbinding bij:

- a) een koop betreffende de levering van volgens specificaties van de koper vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de koper, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- b) een overeenkomst waarbij het recht van ontbinding overigens krachtens artikel 6:230p van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

ARTIKEL 21. | PRIJZEN EN BETALINGEN

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn de op de website vermelde prijzen exclusief bezorgkosten en inclusief btw.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de door koper verschuldigde totaalprijs vermeld, inclusief btw en alle overige kosten.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient betaling te geschieden vóór levering van de producten. De koper kan geen enkel recht doen gelden met betrekking tot de uitvoering van de bestelling zolang de vooruitbetaling niet is voldaan.
4. Een onjuistheid of onvolledigheid in door de koper verstrekte betaalgegevens dient onverwijld ter kennis van de gebruiker te worden gesteld.

5. Indien geen tijdige betaling plaatsvindt, behoudt de gebruiker zich het recht voor de overeenkomst als ontbonden te beschouwen en de betreffende producten niet langer voor de koper gereserveerd te houden, onverminderd haar recht nakoming van de overeenkomst te vorderen.

ARTIKEL 22. | KLACHTEN

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bekwame tijd nadat de koper de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven, per e-mail te worden ingediend bij de gebruiker.
2. Bij de gebruiker ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

ARTIKEL 23. | GARANTIE

1. De gebruiker staat er voor in dat de producten 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.
2. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens de gebruiker één jaar. In afwijking van de vorige zin verjaren aan consumenten toekomende vorderingen en verweren die gegrond zijn op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de producten niet aan de overeenkomst beantwoorden, door verloop van twee jaren. Het recht op het instellen van een vordering of verweer in verband met het bestaan van een gebrek van een product vervalt indien niet binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek door de koper ter zake bij de gebruiker is gereclameerd.