

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **– Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
2. **– Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer.
3. **– Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
4. **– Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
5. **– Bederfperiode:** de termijn waartoe de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
6. **– Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bederfperiode af te zien van de overeenkomst op afstand.
7. **– Dag kalenderdag.**
8. **– Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leveringsdatum en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
9. **– Overname gegevens:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige wijziging en ongewenste reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

BAMA Consulting BV

Haarlem

7528 NP Almere, NL

Telnummer: 020-3980300 (9:00-17:00)

E-mailadres: my@bama.nl

KVK-nummer: 08551482

BTW-identificatienummer: NL8170543201A

## 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 ondernemer en consument.
- 2.** Vooraf de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3.** 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.
- 4.** Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het beoogde en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenspraak algemene voorwaarden steeds beropen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### Artikel 4. Het aanbod

- 1.** Indien een aanbod een beperkte geldigheid duurt 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 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. Kenmerkende vergelijkingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
- 3.** Elk aanbod bevat zuidoekige 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 in incluisief belastingen;

de eventuele kosten van aflevering;

de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

het herroepingsrecht in van toepassing op de overeenkomsten;

de wijze van betaling, afrekening of overname van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gesloten doen van de prijs.

de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewenste handelingen op de hoogte kan worden gesteld, alsmede de wijze waarop hij deze kan herroepen voordat de overeenkomst tot stand komt;

de overeenkomst wordt gesloten in het Nederlands.

### Artikel 5. De 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 en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2.** Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- 3.** Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige verbinding. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. **Â** De ondernemer kan zich 30° binnen vertelbare kaders 30° op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, althans, althans van al de feiten en factoren die van belang zijn voor een verstandig oordeel 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 gemiddeld een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. **Â** De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op andere wijze die deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeleverd op een duurzame gegevensdrager, meeleveren:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met facturen 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 uitoefenen van het herroepingsrecht;
- c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- d. de in artikel 4:123 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
- e. de vestigings- of opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- f. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

**Artikel 6. Herroepingsrecht bij levering van producten**

- 1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeventien werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.
- 2. Tijdens deze termijn 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 gekende oorzaken en 30° indien redelijkerwijs mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**Artikel 6. Herroepingsrecht bij levering van diensten**

1. **Â** Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeventien werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.

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

**Artikel 7. Kosten in verband met herroeping**

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

2. **Â** Indien de consument een bestelling betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping terugbetalen.

Artikel 4. Verplichte herroepingsrecht

1. **Â** Indien de consument niet voor een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans vóór het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.Â
2. **Â** Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten.Â
3. **Â** de door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;Â
4. **Â** de duidelijk persoonlijk van aard zijn;Â
5. **Â** de door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;Â
6. **Â** die niet kunnen bederven of veranderen;Â
7. **Â** waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;Â
8. **Â** voor taxi-tarieven en tijdschriften;Â
9. **Â** voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzending heeft verbruikt.Â
3. **Â** Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

- c) betreffende weddenschappen en loten.

Artikel 5. De prijs

1. **Â** Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidstermijn worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.Â
2. **Â** In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het lid dat eventueel vermelde prijzen richtlijnen zijn, worden bij het aanbod vermeld.Â
3. **Â** Prijswijzigingen binnen 2 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. **Â** Prijswijzigingen vanaf 2 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedingen heeft en.Â
5. **Â** Deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
6. **Â** de consument de bereikbaarheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. **Â** De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

**Artikel 10: Contracten en Diensten**

1. **Â** De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldaan aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van draagbaarheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. **Â** 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.

**Artikel 11: Levertijd en aflevering**

1. **Â** 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 verandering van diensten.

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

3. **Â** Niet naachtering van hetgeen hiervoor in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geplaatste bestellingen met betrekking tot producten worden uitgevoerd binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelling, indien de bestelling niet door het bedrijf geleverd kan worden uitgevoerd, tenzij de consument hiervan uiterlijk één maand na de bestelling bericht heeft bezocht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

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

5. **Â** 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 bezorgingsrecht niet worden uitgeoefend. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. **Â** Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**Artikel 12: Retourrecht**

1. **Â** De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzegtermijnen en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. **Â** Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij ontbreken van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

**Artikel 13: Bezetting**

1. **Â** Voor zover niet anders is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afsluiting van de overeenkomst betreffende beschikkingen.

2. **Â** Bij de levering van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedragen. Wanneer vooruitbetaling is bedragen, kan de consument geen enkel recht doen gelden omtrent de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), zolang de bedragen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. **Â** De consument heeft de plicht om zijn medewerking te verlenen of informatie te verschaffen over zijn naam, adres en andere gegevens die de ondernemer nodig heeft.

4. **Â** In geval van weerberijding van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke bepalingen, het recht om de consument kenbaar te maken welke kosten in rekening te brengen.

Artikel 11. Klachtenprocedure

1.  $\hat{A}$  De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2.  $\hat{A}$  Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaamde tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3.  $\hat{A}$  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.

Artikel 12. Aansprakelijkheid of aansprakelijke bestuurders

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.