

# Algemene Voorwaarden

Hieronder vind je de algemene voorwaarden die betrekking hebben op de online aankopen bij **Zen Shiatsuopleiding**.

## De definities:

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

**Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt, in dit geval de Zen Shiatsu opleiding.

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, waar bij het sluiten van de overeenkomst gebruik gemaakt wordt van technieken voor communicatie op afstand.

## DE VOORWAARDEN

**Bedenktijd:** De consument heeft na het tot stand komen van de aankoop een herroepingsrecht van 14 dagen, ingaande op het moment van de transactie en met duidelijke communicatie daarover.

## Het aanbod:

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- \*de prijs inclusief btw;
- \*de eventuele kosten van aflevering;
- \*de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- \*het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- \*de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- \*de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert.

### **Kosten in geval van herroeping**

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

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

### **Uitsluiting herroeping**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover hieronder vermeld in punt 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Indien in volledig bewustzijn van de consument een nascholing wordt gekocht die aanvangt binnen de 14 dagen herroepingsrecht, zodat de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
3. Voor audio of video materiaal waarvan de verzegeling is verbroken.

### **Prijs**

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw, vermeld wordt 0% , 6 of 21%.

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

### **Levering /uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. De ondernemer zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. 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. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer dat onverwijld medelen.
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.

## **Betaling**

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

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

In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Klachten zullen altijd vertrouwelijk behandeld worden. De klacht en de afhandeling daarvan zullen door de directie geregistreerd en gedurende 5 jaar bewaard worden.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling volgens de klachtenprocedure zoals beschreven in de klachtenregeling van de Zen Shiatsu Opleiding.