

## Algemene voorwaarden

De Contentkliniek

KVK-nummer: 74963872

Willem Barentszstraat 45, Leiden

contact@decontentkliniek.com / +31 6 27 32 34 81

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, diensten en/of digitale inhoud verkrijgt in verband met een overeenkomst op afstand, waarbij de levering daarvan plaatsvindt door de ondernemer of door een derde op basis van een overeenkomst tussen deze derde en de ondernemer.
2. **Bedenktijd:** termijn waarbinnen consument gebruik kan maken van diens ontbindingsrecht.
3. **Consument:** natuurlijke persoon, niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de webwinkel.
4. **Dag:** kalenderdag.
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of webwinkel in staat stelt informatie die aan hen is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Ontbindingsrecht:** recht van de consument om binnen de aangegeven bedenktime af te zien van de **overeenkomst** op afstand.
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten op afstand aan consumenten aanbiedt.
8. **Overeenkomst op afstand:** overeenkomst tussen consument en webwinkel, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.
9. **Schriftelijk:** onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische communicatie, zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

### 2. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tussen ondernemer en consument tot stand gekomen overeenkomst op afstand.
2. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod van de ondernemer aanvaard en voldoet aan de bij dat aanbod gestelde voorwaarden.
3. Ondernemer bevestigt onverwijld de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Tot het moment dat de ondernemer deze bevestiging heeft verzonden kan consument de overeenkomst ontbinden.
4. In uitzondering op lid 2 komt de overeenkomst slechts tot stand nadat de ondernemer, binnen de wettelijke kaders, op de hoogte is gesteld of consument aan diens betalingsverplichtingen kan voldoen en van overige feiten en factoren die van belang zijn om op verantwoorde wijze een overeenkomst op afstand aan te kunnen gaan. Bij voldoende weigeringsgronden heeft de ondernemer het recht de overeenkomst niet aan te gaan, althans te ontbinden of aan de overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.

### 3. Ontbindingsrecht

1. Consument heeft het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst van het product door consument of vooraf door consument aangewezen vertegenwoordiger, althans, in het geval van een dienst of een levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Indien consument gebruik wenst te maken van het ontbindingsrecht dient hij dit binnen de bedenktijd schriftelijk aan de ondernemer te melden. Ondernemer verzendt onverwijld een bevestiging van dit bericht.
3. Indien de consument de overeenkomst ontbindt na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht om de dienst te verrichten, is de consument aan de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de overeenkomst dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de overeenkomst.
4. Bij geheel of gedeeltelijke levering van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, binnen de bedenktijd, draagt de consument bij ontbinding de gehele kosten, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van toestemming; of
  - c. de ondernemer deze verklaring van de consument schriftelijk heeft bevestigd.
5. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.
6. Ondernemer vergoedt de van consument ontvangen betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding.

### 4. Uitsluiting Ontbindingsrecht

Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor de volgende producten:

1. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - a. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - b. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - c. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de webwinkel geen invloed heeft;
  - d. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
  - e. de levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
    - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
    - ii. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn ontbindingsrecht verliest;
  - f. overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  - g. dienstovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
    - iii. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
    - iv. de consument heeft verklaard dat hij zijn ontbindingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

#### 5. Duurovereenkomsten

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten te allen tijde tegen het einde van die overeenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan en die strekken tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mogen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd en geven de consument het recht na de eerste periode te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.
4. Overeenkomsten met een duur van meer dan een jaar, mogen door de consument na een jaar te allen tijde worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### 6. 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. In het geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

#### 7. Klachten en Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen ondernemer en consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, doch uiterlijk binnen 7 dagen nadat consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden gemeld bij de ondernemer.
3. Bij ondernemer ingediende klachten worden binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien de klacht niet binnen 14 dagen verholpen kan worden zal de ondernemer hier tijdig melding van maken en daarbij een indicatie geven van de termijn waarbinnen consument wel een oplossing mag verwachten.
4. De consument heeft tevens het recht klachten in te dienen bij de Geschillencommissie Algemeen of gebruik te maken van ODR via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>