

## Privacyverklaring

Met ingang van 25 mei 2018 geldt de Europese wetgeving AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) ter voorkoming van datalekken en een afgestemde bescherming van persoonsgegevens van particulieren (natuurpersonen) binnen de lidstaten van Europa.

Deze privacyverklaring vertelt je welke persoonsgegevens wij verzamelen en wat wij doen met jouw persoonsgegevens. Deze privacyverklaring geldt voor [Inspiratiefilms.nl](http://Inspiratiefilms.nl) handelsnaam van Inspired People Work B.V.

### Wie zijn wij?

Inspiratiefilms.nl is een kleine gespecialiseerde webwinkel voor dvd's en bluray's op het gebied van bewustzijn ontwikkeling.

We zijn gevestigd aan de Mezenlaan 138, 6951HR te Dieren.

Voor privacy gerelateerde vragen kun je contact opnemen met Jolande Pit via emailadres [admin@inspiredpeoplework.nl](mailto:admin@inspiredpeoplework.nl) of bel 06-44511860.

### Doel

Wij verzamelen enkel de noodzakelijke persoonsgegevens (naam, adres en emailadres; telefoonnummer is facultatief) van natuurpersonen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst die je met ons sluit bij het afnemen van een product, namelijk dvd's of bluray's.

Deze gegevens zijn nodig voor het opstellen van een correcte factuur, voor het contact kunnen opnemen met jou in verband met de correcte en tijdige uitvoering van de overeenkomst en/of voor het ontvangen van onze nieuwsbrief op jouw expliciete verzoek.

Bij een bestelling in onze webwinkel Inspiratiefilms.nl worden de bovenstaande persoonsgegevens verwerkt in het systeem van onze webwinkel. Een kopie van de factuur komt in onze financiële administratie (in het boekhoudprogramma verwerken we geen persoonsgegevens van natuurpersonen op).

### Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wanneer jij een account aanmaakt heb jij zelf controle over jouw persoonsgegevens online in onze webwinkel. Je kunt jouw account op elk gewenst moment verwijderen.

Indien je geen account hebt aangemaakt dan zullen wij direct nadat wij de bestelling afgehandeld hebben jouw persoonsgegevens verwijderen. De facturen kennen een wettelijke bewaarplicht van 7 jaar, wij zullen deze dan ook na 7 jaar vernietigen in onze software en de papieren financiële administratie.

## Toestemming voor het verwerken van je persoonsgegevens

Met deze nieuwe AVG moet je als klant actief toestemming geven voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Dit doe je door onze privacyverklaring te accepteren.

Bij een bestelling in de webwinkel zul je actief de button aan moeten klikken *“Ik aanvaard de Privacy verklaring en de Algemene Voorwaarden”* alvorens je de bestelling kunt voltooien.

Wanneer jij je inschrijft voor onze nieuwsbrief geef je daarmee toestemming dat we jouw gegevens mogen verwerken waardoor wij jou onze nieuwsbrief toe te kunnen sturen.

## Beveiliging van jouw persoonsgegevens

We doen er alles aan om jouw gegevens te beschermen. Inspiratiefilms.nl zal rekening houdend met de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

## Cookies

*Cookies zijn data die een server naar de browser stuurt met de bedoeling dat de data wordt opgeslagen en bij een volgend bezoek aan de website herkend kan worden wat de browser in het verleden heeft gedaan.*

Alhoewel cookies veelal voor verschillende doeleinden worden ingezet, zoals statistieken en marketing, zullen wij dit niet doen. Echter, voor de functionaliteit van de webwinkel (het kunnen voltooien van een bestelling) zijn er cookies nodig die bijvoorbeeld onthouden wat er in het winkelmandje zit. Deze cookies zijn noodzakelijk en kun je dan ook niet uitschakelen.

Er staan bij de voorkeuren van cookies wel opties die je aan kunt klikken: a) voorkeuren b) statistieken en c) marketing. Dit is een ingebouwde keuzemogelijkheid van het systeem.

Je kunt altijd via de instellingen van jouw browser de cookies op de website verwijderen.

## Nieuwsbrieven

Onze webwinkel Inspiratiefilms.nl versturen regelmatig nieuwsbrieven. Om dit te kunnen doen moet jij je actief aanmelden met naam en emailadres zodat we je de nieuwsbrieven kunnen versturen. Wij versturen onze nieuwsbrieven via MailChimp en bijschrijving wordt je ook gevraagd akkoord te gaan met hun Privacy verklaring die ook voldoet aan de AVG eisen.

Wanneer jij je aanmeldt voor onze nieuwsbrief geef je tevens toestemming aan ons om jouw persoonsgegevens (voor- en achternaam, emailadres en IP) te verwerken via Mailchimp, zodat wij onze nieuwsbrief kunnen sturen.

Mailchimp respecteert de Europese Privacy wetgeving en heeft dit ook opgenomen in hun privacyverklaring.

Je kunt altijd jouw toestemming intrekken door je uit te schrijven van onze nieuwsbrief. Dit is mogelijk door onderaan de nieuwsbrief op *Afmelden (Unsubscribe)* te klikken.

## Recht op Inzage, correctie en verwijderen van jouw gegevens

Je hebt als klant van Inspiratiefilms.nl altijd recht op inzage van je persoonsgegevens. Je hebt het recht om inzage te hebben in welke gegevens wij van jou hebben. Stuur een verzoek hier toe en je krijgt een rapport hierover toegestuurd.

Je kunt ook een verzoek indienen om in onze administratie een correctie toe te passen of om “vergeten” te worden. Verwijdering (*vergeten worden*) mag alleen wanneer de gegevens niet meer relevant zijn; facturen moeten bijvoorbeeld 7 jaar bewaard blijven volgens de wet.

Neem hiervoor contact op met Jolande Pit via email: [admin@inspiredpeoplework.nl](mailto:admin@inspiredpeoplework.nl) of bel 06-44511860.

## Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op die van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en zijn in werking getreden per 1/1/2009, vernieuwd op 7/2/2012 en bij de nieuwe Consumentenwet van 13/6/2014 en bij de overgang naar Inspired People Work B.V. (1/7/2016).

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument of organisatie gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of organisatie en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** 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 raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument of organisatie om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consument of organisatie aanbiedt;
8. **Organisatie:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
9. **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;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument of organisatie en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Ondernemer: **Inspired People Work B.V** handelend onder de naam: **InspiratieFilms.nl**

Vestigingsadres: Mezenlaan 138, 6951 HR Dieren

Telefoonnummer: +31-6-445 11 860

Bereikbaarheid: vanaf maandag t/m vrijdag van 10:00 uur tot 16:30 uur

E-mailadres: info@inspiratiefilms.nl

KvK-nummer: 66040485

BTW-identificatienummer: NL856370058B01

## 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 of organisatie.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument of organisatie 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 of organisatie 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 of organisatie ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument of organisatie 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 of organisatie langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument of organisatie zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het 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 en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument of organisatie 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 fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument of organisatie 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 belastingen;
  - 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 of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument of organisatie te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument of organisatie, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument of organisatie deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### 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 of organisatie van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument of organisatie 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 of organisatie 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 webomgeving. Indien de consument of organisatie elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument of organisatie aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feite 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.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument of organisatie de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument of organisatie op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument of organisatie met klachten terecht kan;

- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument of organisatie van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
  - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument of organisatie heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten en diensten

1. Bij de aankoop van de dvd('s) en/of cd('s) heeft de consument of organisatie de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen (bij meerdere verzendingen bij één order geldt ontvangst van de laatste verzending). Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of organisatie of diens vertegenwoordiger die van te voren bekend is gemaakt aan de ondernemer.
2. Tijdens deze termijn zal de consument of organisatie 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. Voor dvd's, Bluray's en CD's geldt dat de verpakking van de dvd ongeopend moet blijven! Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies middels het retourformulier.
3. Bij aankoop van een ticket (dienst) heeft de consument of organisatie de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Het verschuldigde bedrag aan de ondernemer is afhankelijk van het moment dat de ondernemer de annulering ontvangt: bij meer dan 3 dagen vooraf 0%; bij 2 t/m 3 dagen vooraf: 50%; 1 dag vooraf: 75% en op de dag zelf 100% van het totaal van de overeenkomst.

### Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument of organisatie gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument of organisatie een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de consument of organisatie niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indiende ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument of organisatie;

- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - die snel kunnen bederven of verouderen;
  - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - voor losse kranten en tijdschriften;
  - voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument of organisatie de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument of organisatie is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - betreffende weddenschappen en loterijen.

### Artikel 9 - De prijs

1. 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.
2. 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 feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn al-leen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - de consument of organisatie de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

### Artikel 10 - BTW voor Ondernemers buitenland

1. Door gebruik te maken van de BTW vrijstelling bij levering naar een EU-land, bevestigt u bij deze dat het BTW-nummer dat u heeft opgegeven, juist is, geregistreerd is en geldig in het land dat u hebt geselecteerd, en is gekoppeld aan het bedrijf dat in dit formulier wordt genoemd.
2. U machtigt ons bij deze om het resterende deel van de aankoopprijs in de vorm van de van toepassing zijnde BTW en enige boete die door een betrokken (belasting)autoriteit is opgelegd, bij u in rekening te brengen als de informatie die u ons heeft verstrekt misleidend is.

### Artikel 11 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten 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. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument of organisatie 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 - Levering en 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 of organisatie aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf 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 of organisatie hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument of organisatie heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument of organisatie betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. 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 herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument of organisatie bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 12 - Duurtransacties

1. De consument of organisatie kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument of organisatie 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 n maand bedragen.

### Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument of organisatie verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in art. 6 lid 1. 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.

2. Bij de verkoop van producten aan consument of organisatie mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument of organisatie geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument of organisatie heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument of organisatie heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument of organisatie kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
5. In het geval diensten van derden worden gebruikt voor het afhandelen van de overeenkomst, zijn de voorwaarden van die partij van toepassing en worden die impliciet akkoord verklaard bij acceptatie van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaamde tijd (2 weken) volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument of organisatie de gebreken heeft geconstateerd. Bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak van opdrachtgever ter zake van klachten en/of fouten komt te vervallen.
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 of organisatie een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### Artikel 15 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument of organisatie waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen ondernemer en de consument of organisatie zullen worden beslecht door een Nederlandse bevoegde rechter.

#### Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument of organisatie zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument of organisatie op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.