

# Algemene voorwaarden - v2

Originals by Miliani

22-02-2020

Algemene Voorwaarden - Originals by Miliani

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit Miliani
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De Overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van Miliani bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting Herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Overmacht
- Artikel 14 - Aansprakelijkheid
- Artikel 15 - Levering en uitvoering
- Artikel 16 - Betaling
- Artikel 17 - Klachtenregeling
- Artikel 18 - Geschillen
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Aanvullende Overeenkomst: een Overeenkomst waarbij de Consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een Overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Miliani worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Miliani;
- Bedenktijd: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
- Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- Dag: kalenderdag;
- Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of Miliani in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand;
- Ondernemer: de webwinkel Miliani, geregistreerd als eenmanszaak onder KvK-nummer 76406679 die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
- Overeenkomst op afstand: een Overeenkomst die tussen Miliani en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze Algemene Voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet door Miliani ter beschikking te worden gesteld als de Consument ter zake van zijn bestelling geen Herroepingsrecht heeft;
- Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst,

zonder dat Consument en Miliani gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit Miliani

Originals by Miliani  
Steven Kraaijstraat 19  
3882 HD Putten  
+ 31 (0)6 44 46 20 32  
info@milianiholland.nl  
www.milianiholland.nl  
KvK-nummer: 76406679  
Btw-identificatienummer: NL003082164B75

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Miliani en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen Miliani en de Consument.
2. Voordat 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 Miliani voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij Miliani zijn in te zien en dat 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 dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van Overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in geval van tegenstrijdige 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. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als Miliani gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Miliani niet.
3. Elk aanbod bevat die informatie, zodat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## 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 van Miliani en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Miliani onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Miliani is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Miliani passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal Miliani daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Miliani kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien Miliani 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. Miliani zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het postadres van de vestiging van Miliani waar de Consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het Herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

- de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst op afstand;
  - de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - indien de Consument een Herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Miliani mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar mag de Consument niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of: als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Miliani mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Verlengde Bedenktijd voor producten die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over Herroepingsrecht:

1. Indien Miliani de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de Bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, Overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde Bedenktijd.
2. Indien Miliani de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke Bedenktijd, verstrijkt de Bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

#### Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

1. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product, die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Miliani hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### Artikel 8 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Miliani.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Miliani. Dit hoeft niet als Miliani heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het product aan Miliani terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Miliani verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Miliani niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als Miliani aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de Bedenktijd, is de Consument aan Miliani een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Miliani is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## Artikel 9 - Verplichtingen van Miliani bij herroeping door de Consument

1. Als Miliani de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Miliani vergoedt alle betalingen van de Consument, exclusief eventuele leveringskosten door Miliani in rekening gebracht voor het geretourneerde product zoals bedoeld in artikel 8 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij Miliani aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Miliani gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Miliani de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## Artikel 10 - Uitsluiting Herroepingsrecht

1. Miliani kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als Miliani dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:
  - Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Miliani geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
  - Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door Miliani worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
  - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

## Artikel 11 - 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 Miliani producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Miliani 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 alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.  
Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Miliani dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de Consument de bevoegdheid heeft de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## Artikel 12 - Nakoming Overeenkomst

1. Miliani 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 tenzij lid 2 van artikel 12.
2. Omdat de producten handgemaakt worden kan het voorkomen dat "gelijke producten" niet gelijk zijn. Ook kan Miliani geen kwaliteit garanderen bij gebruik van de armbandjes in het water en in de zon. Verkleuringen vallen nadrukkelijk niet onder de garantie.
3. Een door Miliani, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover Miliani kan doen gelden indien Miliani is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.

## Artikel 13- Overmacht

1. Miliani is niet aansprakelijk voor niet, niet gehele of niet tijdige nakoming van haar verplichtingen ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in deze Overeenkomst verstaan: "de omstandigheden die de (gedeeltelijke) nakoming van

deze overeenkomst verhinderen en niet aan Miliani zijn toe te rekenen”.

#### Artikel 14 - Aansprakelijkheid

1. Miliani aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor de door de Consument geleden directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst of uit onrechtmatige daad, indien en voor zover deze door haar verzekering is gedekt en tot het bedrag van de door deze verzekering te verstrekken uitkering.
2. Indien de verzekeraar om enige reden niet tot uitkering overgaat, dan wel de aansprakelijkheid voor de schade niet of niet in voldoende mate door enige verzekering is gedekt, aanvaardt Miliani slechts aansprakelijkheid voor de door de Consument geleden directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst of uit onrechtmatige daad, tot het bedrag van de door Miliani aan de Consument in rekening te brengen prijs.
3. De aansprakelijkheid van Miliani wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst ontstaat slechts indien de Consument Miliani onverwijld en schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Miliani ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.
4. Miliani is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder ook begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen aanvaardt Miliani geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou zijn gebaseerd.
6. De Consument vrijwaart Miliani voor alle aanspraken van derden ter zake van het gebruik door die derden van door Miliani aan hen geleverde of anderszins in het verkeer gebrachte goederen, diensten en/of werken die (mede) op basis van de door Miliani aan de Consument geleverde of anderszins in het verkeer gebrachte goederen, diensten en/of werken tot stand zijn gekomen.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Miliani.

#### Artikel 15 - Levering en uitvoering

1. Miliani 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 Miliani kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld, zal Miliani geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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. Na ontbinding conform het vorige lid zal Miliani het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Miliani tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan Miliani bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### Artikel 16 - Betaling en incassokosten

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 30 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 30 dagen na het sluiten van de Overeenkomst. In 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. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag de Consument in Algemene Voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
4. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Miliani te melden.
5. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is de consument nadat hij door Miliani is gewezen op de te late betaling en Miliani aan de Consument een termijn van 21 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 21-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Miliani gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=.

## Artikel 17 - Klachtenregeling

1. Miliani beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht Overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Miliani.
3. Bij Miliani 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 Miliani binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De Consument geeft Miliani in ieder geval 8 weken de tijd om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na de termijn van 8 ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling, zoals bedoeld in artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 18 - Geschillen

1. Op Overeenkomsten tussen Miliani en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Uitsluitend de Nederlandse Kantonrechter te Apeldoorn is bevoegd om van het geschil tussen de Consument en Miliani kennis te nemen.

## Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn. De aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen, 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.

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping (dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de Overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Miliani Holland  
T.a.v.: mevrouw E.M. Lamers  
Steven Kraaijstraat 19  
3882 HD te Putten (Gelderland)  
info@milianiholland.nl

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze Overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,  
herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam Consumenten(en)]

[Adres Consument(en)]

[Handtekening Consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.