

Algemene voorwaarden - v4

AnnetteAndela

30-01-2018

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- 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 Annette Andela Illustratie bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Klachtenregeling
- Artikel 16 - Geschillen
- Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze 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 de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
- 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 ondernemer 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 natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer 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 voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet 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 ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

- Naam ondernemer: Annette Andela, Annette Andela Illustratie
- Vestigingsadres: Mr. C. J. Trompstraat 14, 8561AZ Balk
- Bezoekadres: Leise leane 4, 8572WH Rijs
- Telefoonnummer: 0644965073, bereikbaar maandag t/m vrijdag tussen 09.00-17.00
- E-mailadres: info@annetteandela.com
- KvK-nummer: 50677144

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Annette Andela Illustratie en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Annette Andela Illustratie en consument.

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 Annette Andela Illustratie voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Annette Andela Illustratie zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden. 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.

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 is vrijblijvend. Annette Andela Illustratie is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3 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 Annette Andela Illustratie 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 Annette Andela Illustratie niet.

4 Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5 Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Annette Andela Illustratie kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6 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 belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - 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 Annette Andela Illustratie de prijs garandeert;
 - 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 reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, 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 andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan Annette Andela Illustratie zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
- Beschikbare maten, kleuren, soort materialen

Artikel 5 - De overeenkomst

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.

Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Annette Andela Illustratie onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Annette Andela Illustratie is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Annette Andela Illustratie passende technische en

organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Annette Andela Illustratie daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Annette Andela Illustratie 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 Annette Andela Illustratie op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is ze gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

Annette Andela Illustratie 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 bezoekadres van de vestiging van de ondernemer 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;

indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

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. Annette Andela Illustratie mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

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. Annette Andela Illustratie mag, mits ze 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.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Annette Andela Illustratie mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

Indien Annette Andela Illustratie 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.

Indien Annette Andela Illustratie 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

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.

De consument is alleen 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.

De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Annette Andela Illustratie 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

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 Annette Andela Illustratie. 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) Annette Andela Illustratie. Dit hoeft niet als Annette Andela Illustratie 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. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Annette Andela Illustratie verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Annette Andela Illustratie niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Annette Andela Illustratie aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van Annette Andela Illustratie bij herroeping

Als Annette Andela Illustratie de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging. Annette Andela Illustratie vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Annette Andela Illustratie in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij Annette Andela Illustratie 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. Annette Andela Illustratie 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. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Annette Andela Illustratie de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Annette Andela Illustratie kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Annette Andela Illustratie 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 Annette Andela Illustratie geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;

Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Annette Andela Illustratie de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

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;

De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

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. In afwijking van het vorige lid kan Annette Andela Illustratie producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Annette Andela Illustratie 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. 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 Annette Andela Illustratie dit bedongen heeft en:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk - en zetfouten. Voor de gevolgen van druk - en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk - en zetfouten is Annette Andela Illustratie niet verplicht het product volgens de

foutieve prijs te leveren.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

Annette Andela Illustratie 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. Indien overeengekomen staat Annette Andela Illustratie er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

Annette Andela Illustratie staat niet in voor gebreken alsmede daaruit voortvloeiende schade die na de levering van de producten zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of die het gevolg zijn van veranderingen of reparaties die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.

Een door Annette Andela Illustratie, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Annette Andela Illustratie kan doen gelden indien Annette Andela Illustratie is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Annette Andela Illustratie, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Annette Andela Illustratie 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.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Annette Andela Illustratie kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Annette Andela Illustratie 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 en recht op eventuele schadevergoeding.

Na ontbinding conform het vorige lid zal Annette Andela Illustratie het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Annette Andela Illustratie tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Annette Andela Illustratie bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Betaling

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 bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 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.

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.

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

Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Annette Andela Illustratie is gewezen op de te late betaling en Annette Andela Illustratie de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Annette Andela Illustratie gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke 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,=. Annette Andela Illustratie kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 15 - Klachtenregeling

Annette Andela Illustratie beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

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 Annette Andela Illustratie.

Bij Annette Andela Illustratie 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

Annette Andela Illustratie binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

De consument dient Annette Andela Illustratie in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen Annette Andela Illustratie en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Annette Andela Illustratie
Mr. C. J. Trompstraat 14, 8561AZ Balk
info@annetteandela.com

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 consument(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.