

Algemene voorwaarden - v40

Eleoflora

09-04-2018

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 2 - Definities

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Behandelovereenkomst m.b.t. een consult

Artikel 7 - Herroepingsrecht

Artikel 8 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 10 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 12 - De prijs

Artikel 13 - Nakoming en extra garantie

Artikel 14 - Levering en uitvoering

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

Eleoflora, in samenwerking met de Natuur

Eleonora van Nieuwenhoven

Vlagtwedderstraat 54

9545 TD Bourtange

Provincie Groningen

Nederland

Telefoonnummer: 06-57202475

E-mailadres: Info@eleoflora.nl

IBAN: NL61 ASNB 0706994167

BIC code: ASBNL21

t.n.v: Eleoflora

o.v.v: Ordernummer

KvK-nummer: 51384744

Btw-identificatienummer: NL1816.48.490.B01

Eleoflora heeft als doel het geven van kruidengeneeskundige consulten, het geven van workshops op het gebied van kruiden- en natuurbeleving en de verkoop van ambachtelijke kruidenproducten via webwinkel en op markten en evenementen

Artikel 2 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. 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;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
7. 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;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op

afstand;

9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

10. 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;

11. 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;

12. 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 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.

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 de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer 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, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. 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.

4. Het gebruik van de producten geschiedt volledig op eigen risico. Eleoflora is niet aansprakelijk voor de evt. negatieve gevolgen van onjuist gebruik en handelen.

5. De producten van Eleoflora vervangen geen medische of psychologische hulpverlening. Overleg altijd met uw arts of u de producten naast uw reguliere behandeling mag gebruiken.

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 en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument 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 door de ondernemer is bevestigd, kan de consument 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 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 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 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. Een afspraak voor een consult of workshop is alleen schriftelijk mogelijk (ook per e-mail), tenzij anders overeengekomen. Daarmee wordt datum en tijd voor u gereserveerd.

6. Voordat u een afspraak maakt voor een eerste consult is het bij sommige klachten nodig eerst een afspraak te maken bij de huisarts om een diagnose te laten stellen. Bij twijfel mag u altijd contact opnemen.
7. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of digitaal via e-mail 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;
 - 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.

Artikel 6. - Behandelovereenkomst m.b.t. een consult

- Voor het eerste consult dient een behandelingsovereenkomst te worden getekend zodat de rechten en plichten van de therapie duidelijk zijn voor zowel cliënt als Eleoflora hierna te noemen "therapeut".
- De cliënt verplicht zich middels het intake- en anamneseformulier relevante en op waarheid gebaseerde informatie aan de therapeut te verstrekken.
- Cliënt heeft recht op inzage eigen dossier
- De therapeut verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling.
- De therapeut zal geheimhouding betrachten ten aanzien van door de cliënt t.b.v. het dossier verstrekte gegevens (m.u.v. de gegevens waaromtrent de cliënt heeft verklaard dat hij/zij geen bezwaar maakt tegen het gebruik voor statistische doeleinden). Tenzij dit informatie is waarbij wetten worden overtreden en dit direct gevaar oplevert voor de omgeving.
- De therapeut mag zonder toestemming van de cliënt geen bepaalde (be-) handelingen verrichten.
- De therapeut verplicht zich de cliënt correct door te verwijzen naar een collega- therapeut of een arts, indien zijn behandeling niet geëigend en/of toereikend is.
- Beëindiging van de behandeling kan te allen tijde met wederzijds goedvinden geschieden. Indien de hulpvrager voortzetting van de overeenkomst niet langer op prijs stelt of nodig acht, kan hij deze eenzijdig beëindigen. Indien de hulpvrager tegen het advies in van de therapeut de overeenkomst beëindigt, zal de hulpvrager op verzoek van de therapeut een verklaring ondertekenen waarin hij te kennen geeft dat hij tegen het advies van de therapeut in, voor eigen risico, het onderzoek of de behandeling voortijdig heeft beëindigd.
- De therapeut kan de overeenkomst slechts eenzijdig onder vermelding van argumenten beëindigen, indien redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd dat hij de overeenkomst voortzet. De therapeut zal in een dergelijke situatie hulp en adviezen blijven verlenen, totdat de hulpvrager een overeenkomst met een andere hulpverlener heeft kunnen sluiten.

Artikel 7 - 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. De ondernemer 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. De ondernemer 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.
- Het herroepingsrecht is niet van toepassing op de volgende producten:
 - Producten die op persoonlijk verzoek zijn ontwikkeld en samengesteld.
 - Producten: zalf, olie, tinctuur, thee, zeep, crème, lippenbalsem, badzout, massageolie die zijn geopend kunnen niet worden geretourneerd i.v.m. de hygiëne. Mits onomstotelijk is vastgesteld dat bij opening de producten tekenen van bederf bevatten.
 - Producten die zijn gebruikt

Bij diensten (consulten en workshops) en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. 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. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. Annulering tot twee weken voor aanvang van de dienst is mogelijk zonder financiële consequenties. De betaling wordt per omgaande retour gestort. M.u.v Basiscursus kruiden in de praktijk, hiervoor geldt afmelding tot 30 dagen voor aanvang van de cursus.
4. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang van de dienst wordt de helft van het cursusgeld in rekening gebracht. m.u.v basiscursus kruiden in de praktijk, hiervoor is geen restitutie mogelijk. (Als startdatum wordt de dag van de dienst gehanteerd). Bij verhindering is het altijd toegestaan een vervanger te sturen (graag in overleg)
5. Annulering van een workshop of consult dient vóór de aanvang telefonisch of per e-mail te geschieden. Bij verhindering is het altijd toegestaan een vervanger te sturen.
6. Afmelding na 24 uur voor de aanvang van de dienst worden de kosten volledig in rekening gebracht.
7. Als de deelnemer zonder bericht vooraf niet verschijnt, vervalt de aanspraak op restitutie van de betaling.
8. Bij onvoldoende deelname aan een activiteit behoudt Eleoflora zich het recht voor deze te annuleren. Bij onvoorziene omstandigheden of overmacht behoudt Eleoflora zich het recht voor om de workshop tot op de dag zelf te annuleren.
9. Slecht weer is geen rede voor annuleren van een workshop die buiten plaats vind, tenzij er door het KNMI een weeralarm wordt afgegeven. Dan wordt de workshop verplaatst naar een andere datum in overleg met de deelnemers of terugbetaling van de workshopkosten.
10. Eleoflora zal de annulering zo spoedig mogelijk telefonisch dan wel op een andere gepaste wijze kenbaar maken aan de deelnemer.
11. Bij annulering door Eleoflora kan de deelnemer kiezen voor restitutie van de betaling, of voor overboeking naar een andere datum binnen drie maanden.
12. 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:

13. Indien de ondernemer 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.
14. Indien de ondernemer 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.
15. Het herroepingsformulier is te vinden op de website van Eleoflora: <http://www.eleoflora.nl/c-3574865/herroepingsformulier/>

Artikel 8 - 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 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.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 9 - 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 de ondernemer.
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) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer 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 terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer 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.
6. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

7. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 10 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer 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. De ondernemer 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 de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. 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;
2. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben; zalf, olie, tinctuur, thee, zeep, crème, lippenbalsem, badzout, massageolie.
3. Producten die zijn gebruikt.
4. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken; zalf, olie, tinctuur, thee, zeep, crème, lippenbalsem, badzout, massageolie die zijn geopend kunnen niet worden geretourneerde i.v.m de hygiëne. Mits onomstotelijk is vastgesteld dat bij opening de producten tekenen van bederf bevatten.
5. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten; persoonlijke theemengsels en wierookmengsels

Artikel 12 - 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. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer 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 13 - Nakoming overeenkomst en extra 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, 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 hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 14 - 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 aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Levering in Nederland vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar zeker binnen 5 werkdagen na ontvangst betaling. Voor het buitenland is dit anders en ligt de snelheid bij de postdiensten. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwaame 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.

4. Als producten tijdelijk of niet direct leverbaar zijn wordt u hiervan op de hoogte gebracht per e-mail voor verder overleg.
5. Als de verzendkosten niet juist worden ingevuld, behoudt Eleoflora het recht deze te wijzigen en het verschuldigde bedrag alsnog te ontvangen dat te weinig is betaald. Bij een teveel aan betaalde verzendkosten (bv als uw pakketje toch door de brievenbus past) krijgt u het verschil terug.
6. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
7. Ophalen van de producten is ook mogelijk, maar wel in overleg. Gebruik hiervoor het contactformulier.
8. 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.
9. Kennelijke fouten of vergissingen in de folders van Eleoflora en andere publicaties zoals het internet binden Eleoflora niet. Eleoflora behoudt zich het recht voor dergelijke punten te wijzigen.

Levering / Uitvoering van diensten: consulten en workshops

10. Consulten kunnen in goed overleg ook buiten kantoor tijden plaats vinden. In weekenden worden geen consulten gedaan, tenzij de situatie dit vereist.
11. Het bedrag van het consult is exclusief de evt geadviseerde kruidenproducten.
12. De kosten voor het consult zijn exclusief reiskosten mocht u kiezen voor een consult aan huis.
13. Woont u in Bourtange, dan vervallen de reiskosten. Woont u in de gemeente Westerwolde dan zijn de reiskosten € 0,19 ct. per km. Twijfelt u of uw woonplaats in de regio valt, kunt u uiteraard contact opnemen om te overleggen. Woont u verder dan 50 km vanaf Bourtange? wordt er in overleg besproken wat de beste oplossing is. Ik kan u evt doorverwijzen naar collega's dicht bij uw woonplaats die een consult kunnen geven.
14. Bij de eerste kennismaking per telefoon of e-mail wordt geïnterviewd wat de wensen zijn van de opdrachtgever. Eleoflora probeert voor zover mogelijk rekening te houden met eventuele voorkeuren van de opdrachtgever.
15. Een project- en prijsvoorstel (de offerte) wordt opgestuurd per e-mail of post. Het voorstel bevat een overzicht van de gemaakte afspraken, de locatie, eventueel een routebeschrijving, een (ruwe) beschrijving van de workshop en een prijsopgave.
16. Ieder aanbod is slechts een vrijblijvende uitnodiging aan de opdrachtgever om een overeenkomst de organisator aan te gaan.
17. Bij akkoord van de offerte zal de opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk telefonisch of schriftelijk (ook per e-mail) bevestigen.
18. Bij geen akkoord van de offerte stelt de opdrachtgever Eleoflora zo spoedig mogelijk telefonisch of schriftelijk (ook per e-mail) van op de hoogte, waarna Eleoflora aanpassingen zal doorvoeren of zal kijken naar eventuele andere mogelijkheden.
19. Na een akkoord verklaring van de opdrachtgever ontvangt de opdrachtgever een factuur.
20. Deelname aan de workshops van Eleoflora geschiedt op eigen risico en rekening.
21. De kennis van Eleoflora vervangt geen medische of psychologische hulpverlening.
22. De producten van Eleoflora vervangen geen medische of psychologische hulpverlening.
23. Het lesmateriaal van Eleoflora is uitsluitend bestemd voor deelnemers van de workshops van Eleoflora. De deelnemers dienen het auteursrecht c.q. Copyright te respecteren dat betrekking heeft op het lesmateriaal. Dit houdt in dat niets van het werk gekopieerd en/of aan derden ter beschikking mag worden gesteld.

Artikel 15 - Betaling

1. Een bestelling wordt pas verzonden als het verschuldigde bedrag is overgemaakt naar de rekening van Eleoflora. U krijgt hiervan een bevestiging per e-mail.
2. Het bedrag van een consult of workshop moet minimaal 14 dagen voor aanvang van de dienst worden betaald tenzij anders overeen gekomen. Contant betalen op de dag van de dienst is niet mogelijk tenzij anders overeengekomen.
3. Na het verstrijken van deze twee weken kunnen anderen, tot het verschuldigde bedrag is ontvangen, ook een optie nemen op de betreffende workshop. De inschrijving wordt door Eleoflora schriftelijk of per e-mail bevestigd, zodra de betaling binnen is.
4. Definitieve reserveringen geschieden op volgorde van binnenkomst van de betaling.
5. 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 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.

6. Bij de verkoop van producten/diensten 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.

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

8. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer 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 de ondernemer 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,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - 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 bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

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 een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. De consument dient de ondernemer 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 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 - 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. Kopieer deze tekst naar uw standaard tekstverwerker en zend het naar het volgende (e-mail)adres.)

Aan: Eleonora van Nieuwenhoven
Eleoflora, in samenwerking met de Natuur

Vlagtwedderstraat 54
9545 TD Bourtange
Nederland
info@eleoflora.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.