

# Algemene voorwaarden - v1

Hiep en Piep

09-12-2016

## 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 wederpartij tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de wederpartij en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Overmacht

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

Artikel 18 - Klachtenregeling

Artikel 19 - Geschillen

Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Bijlage I

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de wederpartij producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken 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 wederpartij gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken en/of diensten gedurende een bepaalde periode;
5. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de wederpartij 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;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de wederpartij 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, op beurzen en markten en/of via vertegenwoordiging aan een wederpartij aanbiedt onder de handelsnaam Hiep & Piep;
8. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de wederpartij wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten 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;
9. Formulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen formulier voor herroeping, opgesteld conform het Europese model voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de wederpartij ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat wederpartij en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
11. Wederpartij: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten en/of diensten koopt, ten behoeve van persoonlijk gebruik dan wel wederverkoop, door het plaatsen van een bestelling en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Hiep & Piep (handelsnaam onder uitgave van Soluza Media);

Eigenaar L.S. Jager. Vestigingsadres (geen winkel/showroom): Bosschestraat 93, 2587 HC, Den Haag; Tel. +31 (0) 6 489 20 250

[ma-vr van 9.00 tot 17.00] E-mail: info@hiepenpiep.nl

KvK-nummer: 27337042 | Btw-identificatienummer: NL180144042B01

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en wederpartij.
2. Door het plaatsen van een bestelling gaat de wederpartij akkoord met de algemene voorwaarden, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de wederpartij 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 wederpartij zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. 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 wederpartij ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de wederpartij 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 wederpartij langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienst-voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing.
6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
8. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te

worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 4 - Het aanbod

1. Het aanbod is vrijblijvend en geldt zolang de voorraad strekt. Een aanbod vervalt indien het product waarop het aanbod betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
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 wederpartij mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten.
3. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de wederpartij 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 wederpartij van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de wederpartij 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 wederpartij 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 wederpartij 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 wederpartij 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. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product of de dienst aan de wederpartij de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de wederpartij op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de wederpartij met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de wederpartij van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of dienst; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de wederpartij een herroepingsrecht heeft, het formulier voor herroeping, toegevoegd als bijlage I van deze algemene voorwaarden.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### Artikel 6 - Herroepingsrecht

##### Bij producten:

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

##### Bij diensten:

1. De wederpartij kan een dienstenovereenkomst gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de wederpartij vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. Uitgezonderd van herroeping zijn diensten die speciaal en in opdracht van wederpartij zijn uitgevoerd of geleverd.
3. De in lid 4 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

##### Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

1. Indien de ondernemer de wederpartij de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het formulier 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 de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de wederpartij heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de wederpartij die informatie heeft ontvangen.

#### Artikel 7 - Verplichtingen van de wederpartij tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de wederpartij zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts inspecteren 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 wederpartij het product slechts mag bekijken zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. Voor de in lid 1 gestelde zorgvuldigheid zijn hygiëne-normen van kracht: het product moet ongebruikt zijn en de binnenverpakking(en) mag/mogen niet zijn geopend. Is deze toch geopend of de verzegeling verbroken, dan behoudt de ondernemer zich het recht voor om niet of slechts een gedeelte van het aankoopbedrag te restitueren aan de wederpartij.
3. De wederpartij 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 en 2.
4. De wederpartij 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 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de wederpartij en kosten daarvan

1. Als de wederpartij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het formulier 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 wederpartij 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 wederpartij heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De wederpartij zendt het product terug in originele en ongebruikte staat, met alle geleverde toebehoren, in de originele 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 wederpartij.
5. De wederpartij draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de wederpartij deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de wederpartij de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Als de wederpartij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de wederpartij op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de wederpartij voor het geretourneerde product, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht, mits de volledige bestelling wordt geretourneerd. Indien een deel van de bestelling wordt geretourneerd, dan blijven de leveringskosten van de bestelling voor rekening van de wederpartij.
3. Als de wederpartij 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.
4. De ondernemer betaalt de vergoeding onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de wederpartij 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 wederpartij aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
5. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de wederpartij heeft gebruikt, tenzij de wederpartij instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de wederpartij.

#### Artikel 10 - 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. De levering van een aanvullend product of dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de wederpartij; en
  - b. de wederpartij heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.
2. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
3. Volgens specificaties van de wederpartij vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de wederpartij, of die duidelijk voor een specifiek persoon of doel bestemd zijn;
4. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
5. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
6. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
7. De levering van digitale ontwerpen of inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de wederpartij; en
  - b. de wederpartij heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### Artikel 11 - De prijs

1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw
2. In aanvulling op het vorige lid zijn de in het aanbod vermelde prijzen exclusief verzend- en bezorgkosten.
3. De ondernemer kan niet aan zijn aanbiedingen en prijzen worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. 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.
5. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de (duur)overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
6. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de (duur)overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de wederpartij de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

#### Artikel 12 - 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.
2. De garantie is de garantie verstrekt door de producent indien het product niet door de ondernemer is geproduceerd.
3. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de wederpartij 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.
4. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de wederpartij 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.
5. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuist opslag of onderhoud daaraan door de wederpartij.
6. De wederpartij is gehouden het gebrek te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld. Daarbij behoort de wederpartij te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele gebreken dienen binnen 2 dagen na ontdekking schriftelijk aan ondernemer te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijk omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat ondernemer in staat is adequaat te reageren. De wederpartij dient ondernemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
7. Indien de wederpartij tijdig reclameert zoals bepaald in lid 6, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De wederpartij blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van overig bestelde zaken, tenzij daaraan geen zelfstandige waarde toekomt.
8. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt dan bepaald in lid 6, dan komt de Wederpartij geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling, tenzij uit de aard van de zaak of de overige omstandigheden van het geval een langere

termijn voortvloeit.

#### Artikel 13 - 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 wederpartij aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 14 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 wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk bericht, doch uiterlijk binnen een week nadat hij de bestelling geplaatst heeft. De wederpartij heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de wederpartij betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de wederpartij of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Mocht de verpakking en/of het product tijdens transport beschadigd zijn, dan dient de wederpartij dit binnen 24 uur aan de de ondernemer te melden via mail met omschrijving en foto van de beschadiging.
7. Aan de leveringsplicht van de ondernemer is voldaan indien product(en) één keer zijn aangeboden op het afleveradres. Bij weigering van acceptatie bij bezorging is het rapport van de vervoerder bewijs hiervan.
8. De uitvoeringstermijn van de overeenkomst vangt niet eerder aan dan nadat de wederpartij alle benodigde gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst juist en volledig ter beschikking heeft gesteld.

#### Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

##### Opzegging:

1. De wederpartij kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De wederpartij kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De wederpartij kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode; en
  - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan; en
  - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

##### Verlenging:

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de wederpartij te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

##### Duur:

1. Als de overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de wederpartij na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### Artikel 15 - Betaling

1. Betaling geschiedt door middel van een geaccrediteerd veilige internetkassa, met de volgende betaalmogelijkheden: iDEAL, creditcard, Bancontact, Sofort, PayPal en overboeking. Betaling achteraf is mogelijk met Afterpay.
2. Indien de wederpartij een geregistreerd retail-account heeft bij de ondernemer en ten minste één keer eerder een bestelling geplaatst en betaald heeft, is achteraf betalen via een directe bankoverschrijving mogelijk. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de wederpartij 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 wederpartij de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. Bij de verkoop van producten aan wederpartijen mag de wederpartij in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de wederpartij geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
4. De wederpartij heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. Indien de wederpartij in gebreke blijft tot tijdige betaling, dan is de wederpartij van rechtswege in verzuim.
6. Indien de wederpartij 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 wederpartij 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 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,=. De ondernemer kan ten voordele van de wederpartij afwijken van genoemde bedragen en percentages.
7. Indien de wederpartij in gebreke of verzuim blijft om aan zijn lopende betalingsverplichting(en) te voldoen, heeft de ondernemer het recht de incasso over te dragen aan een incassobureau. De redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen dan voor rekening van de wederpartij. De buitenrechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen op dat moment in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien de ondernemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking.
8. Indien de wederpartij bij een duurovereenkomst in gebreke blijft tot een tijdige betaling van een aflevering kan de ondernemer, zonder daarbij in verzuim te komen, het leveren van de producten of diensten opschorten, nadat de wederpartij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en een termijn van 7 dagen heeft gekregen om alsnog aan zijn betalingsverplichting(en) te voldoen.

#### Artikel 16 - Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de wederpartij indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de ondernemer geen invloed kan uitoefenen, en

waardoor de ondernemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

3. De ondernemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert intreedt nadat de ondernemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

4. De ondernemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten dan wel de overeenkomst opzeggen.

#### Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. Indien de ondernemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade en nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie.

3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de ondernemer is uitgegaan van door of namens de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ondernemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.

#### Artikel 18 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig de klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de wederpartij 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 wederpartij een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. De wederpartij 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 19 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de wederpartij waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de Wederpartij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

---

#### Bijlage I Herroepingsrecht

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:  
Hiep & Piep  
Bosschestraat 93  
2587 HC Den Haag  
info@hiepenpiep.nl

Ik/wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten/verrichting van de volgende dienst\* herroep/herroepen\*

Ordernummer: .....

Besteld op (dd/mm/jj): ...../...../.....

Ontvangen op (dd/mm/jj): ...../...../.....

Uw naam en adresgegevens:

.....  
.....  
.....

Plaats: Datum (dd/mm/jj): Handtekening:

...../...../.....

\* Doorhalen wat niet van toepassing is