

Algemene voorwaarden van Voeten &zo Groesbeek

Datum 23 maart 2018. Versie 1.4

Inhoudsopgave:

Artikel 1: Definities

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

Artikel 3: Toepasselijkheid

Artikel 4: Aanbod

Artikel 5: Overeenkomst

Artikel 6: Annulering

Artikel 7: Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd van een product

Artikel 8: Beëindiging of wijziging van de overeenkomst van een dienst

Artikel 9: Prijswijzigingen

Artikel 10: Levering en uitvoering

Artikel 11: Conformiteit

Artikel 12: Duurtransacties; duur, opzegging en verlenging

Artikel 13: Betaling

Artikel 14: Niet – tijdige betaling

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

Artikel 16: Vragen en klachten

Artikel 17: Geschillen

Artikel 18: Branchegarantie

Artikel 1: Definities

Producten in de vorm van boeken of andere artikelen die door Voeten &zo Groesbeek worden uitgebracht, geproduceerd en geleverd.

Digitale producten die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.

Dienst in de vorm van Online programma's, waarbij ondernemer en consument niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

Dienst in de vorm van workshops of bijeenkomsten waarbij ondernemer en meerdere consumenten tegelijkertijd aanwezig zijn en persoonlijk contact hebben of contact hebben via een ander, eerder overeengekomen communicatiemiddel.

Dienst in de vorm van Begeleidingsprogramma waarbij ondernemer en consument wel tegelijkertijd, persoonlijk contact hebben in de vorm van persoonlijk contact of via een ander overeengekomen communicatiemiddel kunnen communiceren, bijvoorbeeld Skype, telefoon, e-mail of andere vormen van communicatie.

Voeten &zo Groesbeek: Ondernemer die een product, digitaal product of dienst levert.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer:	E.C.M. Drabbe - Wijers
Handelend onder de naam/namen:	Voeten &zo Groesbeek Voeten &zo Schimmelnagel Van Schimmelnagel naar Gezonde Nagel
Vestigingsadres:	Lievensweg 43 6562 XL GROESBEEK
Telefoonnummer:	06-27993108
Bereikbaarheid:	Werkdagen van 09.00-17.00
E-mail:	contact@voetenezogroesbeek.nl
KVK - nummer:	55791913
BTW - nummer:	NL164151096B01
Bankrekening nummer:	NL64 KNAB 0256 9835 69

Artikel 3: Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Voeten &zo Groesbeek en de consument met betrekking tot een product, digitale product of dienst.

Artikel 4: Aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het product, digitale product of dienst.
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
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. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - a. In het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een dienst in de vorm van een online programma, workshop, bijeenkomst of begeleidingsprogramma:
 - De wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - Wanneer de dienst start;

- De voorwaarden waaronder de dienst eventueel niet doorgaat;
 - Voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het dienst deel te mogen nemen;
 - De prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - De wijze van betaling;
 - De duur van de dienst.
- b. Of in geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van een product of digitaal product:
- De prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - De levertijd van het product.
4. 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.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
- a. De identiteit en het adres van Voeten &zo Groesbeek;
 - b. Het recht van de consument de overeenkomst binnen veertien (14) dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6;
 - c. De geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 5: Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de opdrachtgever de opdracht annuleren.
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. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 5 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 6: Annulering

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of
 - a. 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 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 consument, 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 consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij digitale producten die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende veertien (14) dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Bij diensten in de vorm van online programma's, workshops, bijeenkomsten of in de vorm van een begeleidingsprogramma:

5. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een dienst gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
6. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake diensten met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a. Annulering voordat de dienst in vorm van online programma's, workshops, bijeenkomsten of in de vorm van een begeleidingsprogramma is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
 - b. Bij annulering tot twee (2) maanden voor aanvang van de genoemde diensten in lid a, is de consument 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van €50, -;

- c. Bij annulering tussen twee (2) maanden en één (1) maand voor aanvang van de genoemde diensten in lid a, is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van €50, -
- d. Bij annulering korter dan één (1) week voor aanvang van de genoemde diensten in lid a, is de consument 100% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van €50, -
- e. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een dienst waarin meerdere trainingen of trainingsdata zijn opgenomen geldt als datum van aanvang van de dienst de datum van de eerste training na het afsluiten van de overeenkomst.

Artikel 7 Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd van een product

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.

Artikel 8: Beëindiging of wijziging van de overeenkomst van een dienst

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen, met in achtneming van artikel 6. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien (14) dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een dienst, heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van veertien (14) dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal.
4. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 6, heeft de consument in geval van ontbinding recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig (30) dagen na de ontbinding terug.

5. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 6 dient de consument eventueel van Voeten &zo Groesbeek ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
6. Geen recht op ontbinding overeenkomstig artikel 6 bestaat, als de diensten door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van veertien (14) dagen is verstreken. Onder aanvang van de dienst wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 9: Prijswijzigingen

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. Als binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst voor diensten, maar nog vóór aanvang van de dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
3. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de dienst de prijs wordt verhoogd.
4. Lid 2 en 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 10: Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoeringen van de bestellingen van producten en bij beoordeling van aanvragen tot verlening van de diensten.
2. Als plaats van levering voor de producten geldt het adres dat de consument 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 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.

4. Na ontbinding conform lid 3 zal de ondernemer het bedrag dat de consument 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 consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. De inhoud van de diensten zal de onderwerpen omvatten die in het aanbod zijn opgenomen.
7. Voeten &zo Groesbeek levert het van toepassing zijnde lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 11: Conformiteit

1. Voeten &zo Groesbeek zal de overeenkomst met de consument naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Het geleverde lesmateriaal beantwoordt aan de overeenkomst en bezit de eigenschappen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn.

Artikel 12: Duurtransacties; duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, digitale producten, workshops, bijeenkomsten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één (1) volle kalendermaand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, digitale producten, workshops, bijeenkomsten of diensten, te allen tijden tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één (1) volle kalendermaand.
3. De consument 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;
 - b. Tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c. Altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, digitale producten, workshops, bijeenkomsten of afleveren tot diensten of toegang tot de diensten verleend, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, of toegang tot de diensten verleent, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één (1) volle kalendermaand.

Duur:

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

Artikel 13: Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Voeten & Groesbeek aangegeven bank – of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de diensten vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.
4. 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 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.

Artikel 14: Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer, of een door haar gemachtigde, zendt na het verstrijken van die

datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Voeten &zo Groesbeek gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

1. Door de consument verstrekte informatie wordt door Voeten &zo Groesbeek, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 16: Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de diensten worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Uitzondering op bovengenoemd lid 1 is tijdens de vakantieperiode van de ondernemer, er wordt dan een ruimere termijn van beantwoorden gehanteerd tot maximaal 20 werkdagen.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee (2) maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Met in achtneming van lid 2; Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 10 werkdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien een klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen drie (3) maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17: Geschillen

1. Geschillen tussen consument en de ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
2. Een geschil wordt door De Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie (3) maanden na het ontstaan daarvan bij De Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij De Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf (5) weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voorgenoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van De Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde De Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 18: Branchegarantie

1. ANBOS, ANKO en Provoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen die haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee (2) maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Tot maximaal een bedrag van €7.500, - per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS, ANKO of Provoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €7.500, - per bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd en voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vorderingen aan ANBOS, ANKO of Provoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ANBOS, ANKO of Provoet verschaffen geen nakominggarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de

consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamenvereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:

- Aan het lid is surseance van betaling verleend
- Het lid is failliet verklaard
- De bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan ANBOS, ANKO of Provoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T 070 3105310
www.degeschillencommissie.nl

Provoet
Brancheorganisatie voor de Pedicure
Kerkewijk 69
3901 EC Veenendaal
T 0318 551369
www.provoet.nl