

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 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Gegevensbescherming (AVG)
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Verordening Gegevensbescherming:** Afgekort als AVG, privacy wetgeving die vanaf 25 mei 2018 geldig is in heel de Europese Unie. De verwerking en het gebruik van persoonsgegevens moet helder worden omschreven door Europese bedrijven, ook als zij hun gegevens buiten de EU hebben opgeslagen.
2. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **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 zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Panfluitkopen.nl
onderdeel van De Panfluit Praktijk
Vestigingsadres:
Dokter Kanterslaan 175
5361 ND Grave
Nederland
telefoonnummer: +31 (0)616034924
E-mailadres: info@panfluitpraktijk.nl
KvK-nummer: 51654199
Btw-identificatienummer: NL148570999B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van De Panfluit Praktijk en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen De Panfluit Praktijk 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij De Panfluit Praktijk zijn in te zien en 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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

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. De Panfluit Praktijk 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. Afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden De Panfluit Praktijk niet.
4. Alle afbeeldingen en specificaties van gegevens in het aanbod zijn een 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. De Panfluit Praktijk 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:
 - o de prijs inclusief belastingen;
 - o de eventuele kosten van verzending;
 - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - o 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;

o informatie over de beschikbare maten, typen en afwerking van de producten.

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 Panfluit Praktijk onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de De Panfluit Praktijk is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de De Panfluit Praktijk 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 De Panfluit Praktijk daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De Panfluit Praktijk kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien De Panfluit Praktijk 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 Panfluit Praktijk zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie schriftelijk meesturen:

a. het bezoekadres van de vestiging van De Panfluit Praktijk waar de consument met klachten terecht kan;

b. 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;

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan De Panfluit Praktijk bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan De Panfluit Praktijk retourneren, conform de door De Panfluit Praktijk verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan De Panfluit Praktijk. Het kenbaar maken dient de consument te doen volgens de instructies op het retour formulier. Dit is beschikbaar op de website www.panfluitkopen.nl en wordt meegezonden met het bestelde product. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 1 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan De Panfluit Praktijk heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht en het product verkeerd is vergelijkbare staat als waarin het bij de consument is bezorgd, komen ten hoogste de kosten van

terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal De Panfluit Praktijk dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De Panfluit Praktijk kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de Panfluit Praktijk dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a. die door de Panfluit Praktijk tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- d. die snel kunnen bederven of verouderen;
- e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Panfluit Praktijk geen invloed heeft;
- f. voor losse kranten en tijdschriften;
- g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Artikel 9 - 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 Panfluit Praktijk 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.

5. 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 De Panfluit Praktijk niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De Panfluit Praktijk 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. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 dagen na levering aan de Panfluit Praktijk schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

3. De Panfluit Praktijk is nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

4. De garantie geldt niet indien:

- o De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- o De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van De Panfluit Praktijk en/of op de verpakking behandeld zijn;
- o De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De Panfluit Praktijk zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal De Panfluit Praktijk het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal De Panfluit Praktijk zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van De Panfluit Praktijk.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij De Panfluit Praktijk tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de Panfluit Praktijk bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Betaling

1. Door de consument verschuldigde bedragen dienen binnen uiterlijk 14 dagen na het plaatsen van de bestelling over te zijn gemaakt op de rekening van De Panfluit Praktijk. Producten worden toegezonden nadat het verschuldigde bedrag is ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan De Panfluit Praktijk te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft De Panfluit Praktijk behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13 - Gegevensbescherming (AVG)

1. Persoonsgegevens verstrekt door de consument aan De Panfluit Praktijk worden nooit aan derden verstrekt, tenzij hiervoor wettelijke dan wel juridische gronden zijn zoals in het geval van belastingaangifte of strafrechtelijk onderzoek.
2. Persoonsgegevens m.b.t. naam, adres en woonplaats verstrekt door de consument aan De Panfluit Praktijk in het kader van een bestelling via de webshop, worden gedurende de wettelijke minimum bewaartermijn van 7 jaar in de database opgeslagen om te kunnen voldoen aan de verplichtingen rond de crediteuren- en debiteurenadministratie.
3. Persoonsgegevens verstrekt door de consument aan De Panfluit Praktijk in het kader van een bestelling via de webshop worden enkel gebruikt voor het toesturen van de gekochte artikelen of diensten, tenzij de consument apart toestemming geeft voor het toesturen van de nieuwsbrief Panfluit Nieuws.
4. De consument kan de Panfluit Praktijk te allen tijde verzoeken diens persoonsgegevens in te mogen zien, dan wel te verwijderen binnen de wettelijke mogelijkheden. De consument kan hiervoor schriftelijk contact opnemen via de contactgegevens in artikel 2.
5. Meer informatie over de AVG kunt u vinden in de Privacy Verklaring op de website. U kunt de Privacy Verklaring ook schriftelijk opvragen via de contactgegevens in artikel 2.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Klachten kunnen worden ingediend via het contactformulier op de website www.panfluitkopen.nl of per e-mail gestuurd worden naar info@panfluitpraktijk.nl. Klachten kunnen per post worden opgestuurd naar het in artikel 2 vermelde vestigingsadres van de Panfluit Praktijk.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Panfluit Praktijk, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij De Panfluit Praktijk 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 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. Een klacht schort de verplichtingen van De Panfluit Praktijk noch de consument niet op, tenzij de Panfluit Praktijk schriftelijk anders aangeeft.

5. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Panfluit Praktijk, zullen de geleverde producten kosteloos vervangen of gerepareerd worden.

Artikel 15 - Geschillen

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

2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.