

## Algemene Voorwaarden - Webshop VoorOuderen.nl

Met de Algemene Voorwaarden van de Webshop Voorouderen.nl wordt u als Consument en wij, VoorOuderen beschermd. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke transactie die in deze Webshop plaatsvindt.

### Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van VoorOuderen.
- 1.2 **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht.
- 1.3 **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met VoorOuderen.
- 1.4 **Dag:** kalenderdag;
- 1.5 **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
- 1.6 **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de Consument of VoorOuderen 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.
- 1.7 **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- 1.8 **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die VoorOuderen ter beschikking stelt die een Consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn Herroepingsrecht.
- 1.9 **Overeenkomst:** iedere afspraak of overeenkomst tussen VoorOuderen en Consument, waarvan Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.10 **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door VoorOuderen 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.
- 1.11 **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Consument en VoorOuderen gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
- 1.12 **VoorOuderen:** Stichting De Opbouw gevestigd te (Utrecht) en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer (41177808) handelend onder de naam VoorOuderen.
- 1.13 **Webshop:** de website [www.voorouderen.nl](http://www.voorouderen.nl).

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van VoorOuderen en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand en bestellingen van producten en/of diensten tussen VoorOuderen en Consument.
- 2.2 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, bestaat de mogelijkheid om de voorwaarden kosteloos te laten toezenden, voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten. De Consument dient in dat geval VoorOuderen te benaderen. De Algemene Voorwaarden kunnen zowel schriftelijk of als bijlage per e-mail worden toegezonden.

- 2.3 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.
- 2.4 Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product –of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in het geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem/haar het meest gunstig is.

### Artikel 3. Het aanbod

- 3.1 Het aanbod van producten in de Webshop hebben een beperkte geldigheidsduur, dit is vermeld in het aanbod. Dit geldt ook voor de diensten die in de Webshop worden aangeboden.
- 3.2 Het aanbod van diensten en/of producten is vrijblijvend. VoorOuderen is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
- 3.3 Het aanbod van diensten en/of producten bevatten een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De omschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Voor veel diensten geldt dat het specifiek maatwerk is en afgestemd op een bepaalde Consument.
- 3.4 Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden VoorOuderen niet.
- 3.5 Alle afbeeldingen, specificaties gegevens van producten en/of diensten in het aanbod zijn een indicatie en Consument begrijpt dat deze materialen kunnen afwijken van de werkelijkheid.
- 3.6 Afbeeldingen bij producten en/of diensten zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk weergegeven. VoorOuderen kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten en/of diensten.
- 3.7 Elk aanbod van producten en/of diensten bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat zijn/haar rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
- i) De prijs is inclusief belastingen;
  - ii) Eventuele kosten van verzending en bezorging;
  - iii) De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - iv) Het al dan niet van toepassing zijn van het Herroepingsrecht;
  - v) De wijze van betalen, afleveren en uitvoering van de Overeenkomst op afstand;
  - vi) De termijn van aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen VoorOuderen de prijs garandeert;
  - vii) De manier waarop de Consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem/haar in het kader van de Overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen
  - viii) De minimale duur van de Overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie (optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen)

#### Artikel 4. **De Overeenkomst**

- 4.1 De Overeenkomst komt, onder invloed van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 4.2 Indien de Consument een product en/of dienst via de elektronische weg heeft besteld, dan ontvangt de Consument via deze elektronische weg van VoorOuderen automatisch een bevestigingsmail van de Overeenkomst. De Overeenkomst is dan bindend en officieel bevestigd. Indien de bevestiging uitblijft, heeft Consument het recht om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 4.3 VoorOuderen 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 VoorOuderen op grond van dit onderzoek goed 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.
- 4.4 VoorOuderen zal bij het product en/of dienst aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
- i) Het bezoekadres van de vestiging van VoorOuderen waar de Consument met klachten terecht kan;
  - ii) 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;
  - iii) De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - iv) De in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens; tenzij VoorOuderen deze gegevens al aan de Consument heeft verstrekt voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- 4.5 Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van betreffende producten en/of diensten. Indien er niet voldoende beschikbaarheid is, dan kan gekozen worden voor een ander product en/of dienst of kan de Consument zich op een reservelijst laten plaatsen.
- 4.6 Het plaatsen op een reservelijst creëert voor de Consument geen verplichtingen en geen aanspraak op enige rechten.
- 4.7 Indien er beschikbaarheid is en een Consument staat op een reservelijst, dan dient de Consument zich op aanwijzing van VoorOuderen opnieuw in te schrijven en zijn de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.
- 4.8 Indien het product of de dienst niet (meer) leverbaar is, stelt VoorOuderen een vergelijkbaar product of dienst van minimaal dezelfde kwaliteit en eisen aan Consument voor. Indien Consument dit product niet wenst kan hij het product kosteloos retour zenden en de overeenkomst ontbinden.

#### Artikel 5. **Herroepingsrecht**

##### Bij producten:

- 5.1 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. VoorOuderen mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

- 5.2 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:
- i) 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. VoorOuderen 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.
  - ii) 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;
  - iii) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

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

- 5.3 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. VoorOuderen mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- 5.4 De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Uitgezonderde producten/diensten:

- 5.5 Een aantal van de in de Webshop aangeboden producten en/of diensten zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Dit betekent dat het hetgeen in artikel 6.1 t/m 6.4 niet van toepassing is. Het gaat hier om:
- i) Zaken die snel kunnen bederven (binnen de Bedenktijd) of die een beperkte houdbaarheid hebben.
  - ii) Diensten met betrekking tot vrijetijdbesteding, indien deze plaatsvinden op een vooraf vastgesteld tijdstip.

**Artikel 6. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

- 6.1 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.
- 6.2 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.
- 6.3 De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als VoorOuderen hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

**Artikel 7. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

- 7.1 Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan VoorOuderen.

- 7.2 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) VoorOuderen. Dit hoeft niet als VoorOuderen 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.
- 7.3 De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door VoorOuderen verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 7.4 Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
- 7.5 De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als VoorOuderen niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als VoorOuderen aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
- 7.6 Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument VoorOuderen een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door VoorOuderen is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- 7.7 De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
- i) VoorOuderen de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - ii) de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
- 7.8 De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
- i) 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;
  - ii) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - iii) VoorOuderen heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.
- 7.9 Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## Artikel 8. **Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

- 8.1 Als VoorOuderen de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- 8.2 VoorOuderen vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door VoorOuderen in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij VoorOuderen 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.

- 8.3 VoorOuderen 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.
- 8.4 Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft VoorOuderen de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### Artikel 9. **De prijs**

- 9.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten die u afneemt bij de Webshop niet verhoogd, behoudens prijsstijgingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- 9.2 De in het aanbod genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- 9.3 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van kennelijke druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van kennelijke druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten is VoorOuderen niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

#### Artikel 10. **Conformiteit en Garantie**

- 10.1 VoorOuderen staat ervoor 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. VoorOuderen staat er tevens voor in dat het product en/of dienst geschikt is voor passend gebruik, zoals men mag verwachten bij het specifieke product en/of de dienst.
- 10.2 Een door VoorOuderen, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover VoorOuderen kan doen gelden.

#### Artikel 11. **Levering en uitvoering**

- 11.1 VoorOuderen 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.
- 11.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Webshop kenbaar heeft gemaakt.
- 11.3 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 is vermeld, zal VoorOuderen geaccepteerde bestellingen uitvoeren. De levering voor bestelde maaltijden wordt voldaan op de door de Consument aangegeven datum en afleveradres.
- 11.4 Voor de volledig verzorgde arrangementen geldt dat de Consument gemiddeld 7 dagen voor aanvang een schriftelijke uitnodiging ontvangt en volgens het vervoersschema wordt de Consument opgehaald bij het adres dat door de Consument is opgegeven.
- 11.5 De Consument heeft hierin mede de taak om alert te zijn en dient, als niet wordt voldaan aan bovengenoemde termijn, persoonlijk contact op te nemen met VoorOuderen.
- 11.6 Het risico van beschadiging of verkeerd bezorgen van een bepaald product berust bij VoorOuderen tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan VoorOuderen bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Als door een derde partij een betreffend arrangement wordt geannuleerd, dan worden de betaalde kosten via hetzelfde betaalmiddel aan de Consument geretourneerd of er

wordt in overleg tussen VoorOuderen en Consument een alternatief gekozen. Indien het alternatief duurder is, dan betaalt de Consument bij. Als het alternatief goedkoper uitvalt, dan zorgt VoorOuderen voor terugstorting.

- 11.7 Indien door derden het vervoer niet wordt uitgevoerd, zodat de Consument het door hem/haar bestelde arrangement niet kan bijwonen, dan volgt een terugstorting aan de Consument door VoorOuderen.

## Artikel 12. **Duurtransacties**

### Opzegging:

- 12.1 De Consument 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 een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 12.2 De Consument 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 een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 12.3 De Consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
- i) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - ii) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

### Verlenging:

- 12.4 Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- 12.5 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 Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 12.6 Een Overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### Duur:

- 12.7 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 maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 13. **Betaling**

- 13.1 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen direct te worden voldaan bij het plaatsen van een bestelling van een product en/of dienst. In geval van een Overeenkomst tot de afname van een dienst of product, vangt deze termijn aan nadat de Consument de bevestiging van de Overeenkomst via zijn/haar e-mail adres heeft ontvangen.
- 13.2 De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekt of vermelde betaalgegevens onverwijld aan VoorOuderen te melden.

- 13.3 In geval van wanbetaling van de Consument heeft VoorOuderen behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 13.4 Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door VoorOuderen is gewezen op de te late betaling en VoorOuderen 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 VoorOuderen 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,=. VoorOuderen kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### Artikel 14. **Klachtenregeling**

- 14.1 VoorOuderen beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 14.2 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen een redelijke termijn, maar graag binnen 7 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij VoorOuderen, nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd.
- 14.3 Bij VoorOuderen ingediende klachten worden binnen een redelijke termijn vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt, wordt door VoorOuderen binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 14.4 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door VoorOuderen, zal VoorOuderen naar haar/zijn keuze of het geleverde product opnieuw leveren of een alternatieve dienst aanbieden.
- 14.5 Bij klachten dient de Consument zich allereerst te wenden tot VoorOuderen.
- 14.6 Consument kan tevens een klacht indienen via het Europees ODR platform:  
i) <http://ec.europa.eu/odr>
- 14.7 Een klacht schort de verplichtingen van VoorOuderen niet op, tenzij VoorOuderen schriftelijk anders aangeeft.

#### Artikel 15. **Aanvullende of afwijkende bepalingen**

- 15.1 Op Overeenkomsten tussen VoorOuderen en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Indien een of meerdere bepalingen in de Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige, reeds bestelde of afgenomen dienst en/of product in stand en zal de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
- 15.3 Aanvullende dan wel afwijkende bekende bepalingen die van deze Algemene Voorwaarden afwijken 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.



## Artikel 16. **Contact**

16.1 De Webshop wordt aangeboden door Stichting De Opbouw; werkmaatschappijen De Bilthuysen in gemeente De Bilt en De Brug in gemeente Driebergen.

- i) Vestigingsadres: Herculesplein 267, 3584 AA Utrecht
- ii) Bezoekadres: Herculesplein 267, 3584 AA Utrecht
- iii) Telefoonnummer: 088-5131613
- iv) E-mailadres(sen): info@voorouderen.nl
- v) KvK nummer: 41177808
- vi) Btw-identificatienummer: NL801368509B02

## **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

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

- **Aan:** [ naam ondernemer]  
[ geografisch adres ondernemer]  
[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
  
- 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.