

# 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 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 8 – Verplichtingen van Aranka Consultancy bij herroeping

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 10 - De prijs

Artikel 11 - Nakoming en extra garantie

Artikel 12 - Levering en uitvoering

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Klachtenregeling

Artikel 15 - Geschillen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Aranka Consultancy worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Aranka Consultancy;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Aranka Consultancy.:** de natuurlijke of rechtspersoon die (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Aranka Consultancy en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

Aranka Consultancy

Pretty Ambitious

Aranka van der Voorden

Linker Rottekade 292

3034 CV Rotterdam

E-mail adres:aranka@prettyambitious.com

Kamer van Koophandel nummer: KVK 60152354

BTW nummer: BTW NL 85 3786 069 B01

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Aranka Consultancy en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Aranka Consultancy 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 Aranka Consultancy voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij

Aranka Consultancy zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Aranka Consultancy gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit houdt met name in:
  - De prijs, inclusief btw;
  - De transportkosten;
  - Hoe de overeenkomst zal worden voldaan en welke acties hiervoor nodig zijn;
  - Of het herroepingsrecht van toepassing is;
  - De betaalmethode, transport en de implementatie van de overeenkomst;
  - De periode hoelang de consument kan beslissen of de consument het product koopt of de periode die Aranka Consultancy vaststelt voor een prijs;
  - Waar de consument informatie kan vinden over zijn/haar aankoop;
  - De manier waarop de consument informatie kan verkrijgen over de data die hij/zij heeft gegeven tijdens het opzetten van de overeenkomst, maar ook hoe hij/zij deze data weer kan herroepen voordat de overeenkomst is volbracht;
  - De talen waarin de overeenkomst zal verschijnen;
  - De gedragsvoorwaarden waaraan Aranka Consultancy zich dient te houden en waar de consument deze voorwaarden elektronisch kan vinden;
  - De minimale duur van een overeenkomst wanneer het gaat om een overeenkomst waarbij de overeenkomst een bepaalde tijdsperiode duurt.

## **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 Aranka Consultancy onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Aranka Consultancy is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Aranka Consultancy 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 Aranka Consultancy daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Aranka Consultancy kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Aranka Consultancy 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. Aranka Consultancy zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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:
  6. het bezoekadres van de vestiging van Aranka Consultancy waar de consument met klachten terecht kan;
  7. 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;
  8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  9. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  10. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  11. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
  12. 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 consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van

redenen ontbinden. Aranka Consultancy mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

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.
3. Tijdens deze periode zal de consument het product en de verpakking met zorg behandelen. Hij/zij 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. Als hij/zij gebruik wil maken van het herroepingsrecht, zal hij/zij het product terugsturen naar Aranka Consultancy met alle geassocieerde componenten, en, zover het mogelijk is, in de originele verpakking die in overeenkomst is met de instructies die zijn geleverd door Aranka Consultancy.

#### *Voor het leveren van de producten*

4. Als het product geleverd wordt, heeft de consument de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen, zonder enige reden te geven, binnen 14 dagen beginnend op de dag dat de consument het product heeft ontvangen.
5. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht zal de consument zich houden aan de instructies die zijn geleverd door Aranka Consultancy.

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

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Aranka Consultancy.
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/zij dit aan (een gemachtigde van) Aranka Consultancy. Dit hoeft niet als Aranka Consultancy heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Aranka Consultancy verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Aranka Consultancy niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Aranka Consultancy aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

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

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer 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.
3. Wanneer de consument heeft betaald, zal Aranka Consultancy dit geld zo snel mogelijk terugstorten, uiterlijk 30 dagen nadat de goederen zijn geruild of na de herroeping.

## **Artikel 9 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Aranka Consultancy kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Aranka Consultancy dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.

## **Artikel 10 – 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. In afwijking van het vorige lid kan Aranka Consultancy producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Aranka Consultancy geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Aranka Consultancy dit bedongen heeft en:
  5. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  6. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 11 – Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. Aranka Consultancy staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Aranka Consultancy er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door Aranka Consultancy, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Aranka Consultancy kan doen gelden indien Aranka Consultancy is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 12 – Levering en uitvoering**

1. Aranka Consultancy zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Aranka Consultancy kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Aranka Consultancy 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 en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Aranka Consultancy het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Aranka Consultancy tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Aranka Consultancy bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 13 – Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd 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.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht

doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Aranka Consultancy te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Aranka Consultancy is gewezen op de te late betaling en Aranka Consultancy 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 Aranka Consultancy 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 consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### **Artikel 14 – Klachtenregeling**

1. Aranka Consultancy beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaare tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Aranka Consultancy.
3. Bij Aranka Consultancy 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 Aranka Consultancy 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. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 15 – Geschillen**

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

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

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

**Aan:**



Aranka Consultancy

Pretty Ambitious

[Linker Rottekade 292 3034 CV Rotterdam](#)

Email: [aranka@prettyambitious.com](mailto:aranka@prettyambitious.com)

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: *[aanduiding product]* 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.