

Algemene Voorwaarden voor Consumenten - RAP Besteld V.O.F.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid
- Artikel 3 - Het aanbod
- Artikel 4 - De Overeenkomst
- Artikel 5 - Herroepingsrecht
- Artikel 6 – Uw verplichtingen tijdens de Bedenktijd
- Artikel 7 - Uitoefening van uw Herroepingsrecht en kosten daarvan
- Artikel 8 - Verplichtingen van RAP Besteld 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 dit document wordt verstaan onder:

1. **Consument/ U:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. **Ondernemer/ Wij:** RAP Besteld V.O.F. met KvK-nummer 61196193 ("RAP Besteld").
3. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen u gebruik kunt maken van uw Herroepingsrecht.
4. **Product(en):** product(en) en/of dienst(en) (inclusief gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden) zoals aangeboden via onze Website.
5. **Overeenkomst:** de consumentenovereenkomst die tussen RAP Besteld en u wordt of is gesloten via www.rapbesteld.nl.
6. **Herroepingsrecht:** uw mogelijkheid om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst.
7. **Dag:** kalenderdag.
8. **Modelformulier voor herroeping:** het formulier dat u kunt gebruiken als u onze Overeenkomst wilt herroepen op basis van het Herroepingsrecht.
9. **Voorwaarden:** Deze Algemene Voorwaarden voor Consumenten en, indien van toepassing, specifieke productvoorwaarden.
10. **Website:** www.rapbesteld.nl

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en elke offerte van RAP Besteld en daarnaast op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen RAP Besteld en u, voor zover wij daarvan niet uitdrukkelijk en schriftelijk zijn afgeweken. Als specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn, dan wordt dit aangegeven.
2. Als wij niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangen, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij in enigerlei mate het recht zouden verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Voorwaarden te verlangen.
3. De tekst van deze Voorwaarden wordt aan u ter beschikking gesteld via onze Website voordat de Overeenkomst wordt gesloten. Daarnaast wordt deze ook per e-mail aan u gezonden in de bevestiging van onze Overeenkomst.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Een Product zoals aangeboden via onze Website.
2. Als wij een aanbod doen (al dan niet via een offerte) met een beperkte geldigheidsduur of onder voorwaarden, vermelden wij dit nadrukkelijk in ons aanbod. Een aanbod vervalt wanneer het product waarop het aanbod betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
3. Elk aanbod bevat een gedetailleerde omschrijving van het aangeboden Product. Afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden Product. De prijs van een Product wordt altijd weergegeven voordat een Overeenkomst wordt aangegaan. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod of de prijs binden RAP Besteld niet.

Artikel 4 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat u het aanbod aanvaardt via onze Website en voldoet aan de gestelde voorwaarden.
2. RAP Besteld bevestigt onverwijld de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod op het e-mailadres zoals door u aangegeven.
3. RAP Besteld kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of u aan uw betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Als RAP Besteld op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, kunnen wij een bestelling of aanvraag weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden verbinden.
4. Als wij van mening zijn dat u niet voldoet aan de definitie van Consument, behouden wij te allen tijde het recht geen Overeenkomst met u (enkel voor deze paragraaf in afwijking van bovenstaande definitie: niet-Consument) aan te gaan of deze te ontbinden en van u te verlangen dat u met ons een nieuwe overeenkomst afsluit onder de Algemene Voorwaarden Zakelijk en u aan de voorwaarden aldaar gesteld gaat voldoen voordat betreffende overeenkomst van kracht wordt.
5. U bent verplicht ons voldoende informatie te verschaffen waardoor blijkt dat u voldoet aan de vereisten zoals gesteld in deze Voorwaarden.
6. Uiterlijk bij aflevering van het Product ontvangt u (al dan niet in digitale vorm):
 - a. ons e-mailadres waar u met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop u van het Herroepingsrecht gebruik kunt 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; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst;
 - e. indien u een Herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 5 - Herroepingsrecht

1. Een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een Product mag u gedurende een Bedenktijd van 30 Dagen ontbinden. Wij kunnen u vragen wat de reden is van ontbinden, u bent niet verplicht ons te antwoorden.
2. Deze Bedenktijd gaat in op de Dag nadat u, of een vooraf door u aangewezen derde (bijvoorbeeld bij aflevering in een winkel), het Product heeft ontvangen.
 - a. Als u in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld geldt de Dag waarop u het laatste Product heeft ontvangen. RAP Besteld mag een bestelling van meerdere Producten met een verschillende levertijd weigeren. Wij zullen u in dat geval hierover voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze informeren.
 - b. Als de levering van een Product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen geldt de Dag waarop u de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.
3. Als het een dienst betreft gaat de Bedenktijd, in afwijking van lid 2, in op de Dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

Verlengde Bedenktijd bij niet informeren over Herroepingsrecht:

4. In het geval dat RAP Besteld u de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping pas verstrekt nadat u het Product heeft ontvangen, verstrijkt de Bedenktijd 14 Dagen na de Dag waarop u die informatie heeft ontvangen.
5. Mocht RAP Besteld deze informatie niet hebben verstrekt, dan loopt de Bedenktijd twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke Bedenktijd af.

Artikel 6 – Uw verplichtingen tijdens de Bedenktijd

1. U zult zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. U pakt het Product slechts uit of gebruikt het Product alleen 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 u het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals u dat in een winkel zou mogen doen.
2. U bent 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.
3. U bent niet aansprakelijk voor waardevermindering van het Product als RAP Besteld niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 7 - Uitoefening van uw Herroepingsrecht en kosten daarvan

1. Als u gebruik maakt van uw Herroepingsrecht, meldt u dit binnen de bedenkttermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze per e-mail aan RAP Besteld.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 30 Dagen vanaf de Dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt u het Product terug. Dit hoeft niet als RAP Besteld heeft aangeboden het Product zelf af te halen. U heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als u het Product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.
3. U zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door RAP Besteld verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij u.
5. U draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het Product, tenzij RAP Besteld aangeeft de kosten te dragen. In dat geval vergoeden wij deze kosten.
6. Indien u herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de Bedenktijd, bent u aan RAP Besteld een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door RAP Besteld is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. U draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten in het geval dat:
 - a. RAP Besteld u de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. u niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de Bedenktijd heeft verzocht.
8. U draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. u voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de Bedenktijd;
 - b. u niet heeft erkend uw Herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van uw toestemming; of
 - c. RAP Besteld heeft nagelaten deze verklaring van u te bevestigen.

Artikel 8 - Verplichtingen van RAP Besteld bij herroeping

1. RAP Besteld stuurt u na ontvangst van uw melding per e-mail, onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. RAP Besteld vergoedt de aankoopprijs van het Product en de verzendkosten om het Product naar u toe te sturen uiterlijk binnen 7 Dagen volgend op de Dag waarop RAP Besteld het Product heeft ontvangen.
3. RAP Besteld gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat u heeft gebruikt. Als dat niet mogelijk is treden wij in overleg met u. De terugbetaling is kosteloos voor u.
4. Als u heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft RAP Besteld de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 9 - Uitsluiting Herroepingsrecht

Onderstaande Producten kan RAP Besteld uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als wij dit tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst hebben vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop RAP Besteld geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en
 - b. u heeft verklaard dat u uw Herroepingsrecht verliest zodra RAP Besteld de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
3. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
4. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
5. Producten die vervaardigd worden op basis van specificaties door u verstrekt, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
6. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
7. Verzegelde Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

8. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere Producten;
9. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de Overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 Dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop Ondernemer geen invloed heeft;
10. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
11. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
12. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en
 - b. u heeft verklaard dat u hiermee uw Herroepingsrecht verliest.

Artikel 10 - De prijs

1. Prijzen van de aangeboden Producten worden op onze Website weergegeven. Prijswijzigingen kunnen dagelijks plaatsvinden, maar gelden niet als u reeds een aanbod heeft aanvaard. In dat geval kunnen enkel prijswijzigingen als gevolg van veranderde btw-tarieven plaatsvinden.
2. Producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar RAP Besteld geen invloed op heeft bieden wij met variabele prijzen aan. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld indien van toepassing.
3. Al onze prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie

1. RAP Besteld staat er voor in dat de Producten voldoen aan de Overeenkomst, de specificaties zoals vermeld in het aanbod, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften zoals die bestaan op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst. Indien overeengekomen staat RAP Besteld er ook voor in dat het Product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. De in dit artikel genoemde conformiteit is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient u zelf na te gaan of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden.
3. Enkel Nederlandse bepalingen inzake conformiteit zijn van toepassing.
4. In het geval dat aan u extra garantie is verstrekt beperkt dit niet de wettelijke rechten en vorderingen die u op grond van de Overeenkomst tegenover RAP Besteld kunt doen gelden in het geval dat RAP Besteld is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
5. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van RAP Besteld, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument 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.
6. Iedere vorm van garantie komt te vervallen als een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit normale slijtage of onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door u en / of door derden. U komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar RAP Besteld geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen).
7. U moet het geleverde (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken aan u ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort u 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 zichtbare gebreken dienen binnen twee maanden na levering schriftelijk aan RAP Besteld te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, maar in ieder geval uiterlijk binnen zes maanden na ontdekking daarvan, schriftelijk aan RAP Besteld te worden gemeld. De melding moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat wij in staat zijn adequaat te reageren. U moet RAP Besteld in de gelegenheid stellen een klacht te (doen) onderzoeken. Bij Producten waarvan de economische levensduur langer dan zes maanden bedraagt, kan deze termijn ook langer zijn. In dat geval wordt de richtlijn van de fabrikant van het Product gevolgd voor het bepalen van de exacte termijn.
8. Als u tijdig reclameert, schort dit uw betalingsverplichting niet op. U blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overige bestelde Producten.

9. In geval dat van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt aan u geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
10. Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan repareren, vervangen of vergoeden wij de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst, dit ter keuze van RAP Besteld.
11. Is een klacht ongegrond, dan komen de kosten daardoor ontstaan (incl. onderzoekskosten) aan de zijde van RAP Besteld, voor uw rekening.
12. Na verloop van enige termijn van non-conformiteit zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan u in rekening gebracht worden.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

1. RAP Besteld 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 u aan RAP Besteld kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze Voorwaarden is vermeld, zal RAP Besteld 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 u hiervan uiterlijk 30 Dagen nadat u de bestelling geplaatst heeft bericht. Wij bieden u in dat geval een vervangend Product aan dat op voorraad is. Als u het vervangende Product niet accepteert heeft u het recht om de Overeenkomst voor wat betreft de niet geleverde Producten zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal RAP Besteld het bedrag dat u betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij RAP Besteld tot het moment van bezorging aan u of een vooraf door u aangewezen en aan RAP Besteld bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 13 - Betaling

1. Betaling dient uiterlijk te geschieden bij het ontvangen van het Product. RAP Besteld verplicht u niet om een bedrag vooruit te betalen dat meer is dan 50% van het totaalbedrag. Wanneer RAP Besteld vooruitbetaling heeft bedongen, kunt u geen recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling, alvorens u de vooruitbetaling heeft gedaan.
2. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst, dient u enige openstaande bedragen te voldoen 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 u de bevestiging van de Overeenkomst heeft ontvangen.
3. U heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan RAP Besteld te melden.
4. Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet wijst RAP Besteld u op de te late betaling en geven wij u nog een termijn van 14 Dagen. Als na deze termijn de betaling nog niet is binnengekomen bij RAP Besteld bent u over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. RAP Besteld mag dan de gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening 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,=. RAP Besteld kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages. Tevens bent u dan in verzuim en kunnen wij een gerechtelijke procedure starten.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. RAP Besteld beschikt over een klachtenprocedure en behandelt elke klacht overeenkomstig deze procedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst (bijvoorbeeld over een product of de bezorging) moeten binnen bekwame tijd nadat u het gebrek heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij RAP Besteld.
3. RAP Besteld beantwoordt ingediende klachten binnen een termijn van 14 Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, sturen wij u bericht daarvan binnen de termijn van 14 Dagen. In dat geval geven wij u ook een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.

4. Mocht u niet tevreden zijn over de geboden oplossing, kunt u uw klacht aanmelden via het ODR platform van de Europese Commissie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Artikel 15 - Geschillen

1. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden of een situatie zich voordoet die niet geregeld is hierin, dan vindt uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze Voorwaarden.
2. Op overeenkomsten tussen u en RAP Besteld waarop deze Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Als één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. RAP Besteld en Consument zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

(dit formulier invullen en per e-mail opsturen naar info@rapbesteld.nl wanneer u de Overeenkomst wilt herroepen)

Aan: RAP Besteld V.O.F.

Ik herroep onze Overeenkomst betreffende de verkoop van:

Productnummer:

Productomschrijving:

Prijs:

Verzendkosten:

Ontvangen op:

Naam Consument:

Adres Consument: