

Algemene Voorwaarden Uitgeverij KVPS voor levering aan consumenten

Deze Algemene Voorwaarden van Uitgeverij KVPS (hierna te noemen 'de ondernemer') zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

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 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Opzegging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Copyright
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

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 de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
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 en die ouder is dan achttien jaar op het moment van het plaatsen van een bestelling;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Pré-order:** de aanbieding van één of meerdere boeken die op het moment van aanbod nog niet gepubliceerd zijn, maar die al wel digitaal te bestellen zijn.
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. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon zoals omschreven in artikel 2 van deze overeenkomst, en die (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer 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. Ondernemer is niet verplicht om Bijlage I ter beschikking stellen als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
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

Uitgeverij KVPS is een medehandelsnaam van Organisatiebureau KVPS.

Narcisstraat 16

3295 RG 's-Gravendeel

E-mailadres: boek@kikischeepens.nl - KvK-nummer: 24329067 – BTW-nummer: NL001667864B47

Websites: www.sextortionboek.nl / www.kikischeepens.nl

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. De consument kan deze altijd inzien via de website van ondernemer. Op schriftelijk verzoek kan de consument deze Algemene Voorwaarden via de mail aanvragen. De ondernemer kan, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien.
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 zullen worden toegezonden.

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. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten.
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.

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 ondernemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
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. De ondernemer 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 de ondernemer 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. Indien de consument jonger is dan achttien jaar op het moment dat hij een bestelling plaatst verklaart hij zich akkoord de bestelling te plaatsen met uitdrukkelijke toestemming en medeweten van diens ouder(s), (toezien) voogd(en) of wettelijke vertegenwoordiger(s).
6. De ondernemer 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:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer 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 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;
 - e. bij een afleveradres binnen postcodegebied 3295 kan de ondernemer ervoor kiezen het product persoonlijk te (laten) bezorgen, in dat geval is hij niet verplicht de consument te informeren over de wijze van aflevering;

- f. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur;
- g. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

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. De ondernemer 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, 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 de consument een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

3. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
4. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.
5. De consument is zelf verantwoordelijk voor zowel het aanleveren van de juiste NAW-gegevens als het juiste mailadres bij het plaatsen van de bestelling. Als de consument niet heeft voldaan aan het gestelde in dit artikel, kan de ondernemer nimmer verweten worden niet aan zijn plichten te hebben voldaan gelet op de plichten om de consument tijdig en volledig te informeren over diens bestelling en diens rechten tot herroeping.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts bekijken in die mate die nodig is om de aard, de kenmerken en het uiterlijk 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 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. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - 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 schriftelijk aan de ondernemer.
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) de ondernemer. 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 de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast [lees: een afgiftebon van aanname van de zending door een erkend vervoerder] voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht liggen bij de consument.
5. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van producten indien een product beschadigd retour ontvangen wordt door ondernemer. Hieronder valt ook beschadiging van producten gedurende het transport van consument naar ondernemer. Indien een product niet meer verkoopbaar is, dan kan de ondernemer een waardevermindering toepassen van 100%.
6. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

Artikel 9 - 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 uiterlijk binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. De ondernemer mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen.
3. 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.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van retourzending dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Boeken welke gesignd zijn door de auteur en/of voorzien zijn van een persoonlijke boodschap voor de consument. Voor totstandkoming van de overeenkomst zal de ondernemer dit kenbaar maken aan de consument.
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.
3. Overeenkomsten en verkopen die tot stand zijn gekomen tussen consument en ondernemer, waarbij het een verkoopmethode betreft waarbinnen producten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn tijdens deze verkoop.
4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
5. E-boeken en luisterboeken, maar alleen als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en als de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest. De consument verklaart zich hiermee akkoord door het aanvaarden van deze Algemene Voorwaarden op het moment van definitief maken van diens online bestelling.

Artikel 11 - 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 ondernemer 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 de prijzen die de consument betaalt voor het product.
5. Wanneer de consument redelijkerwijs kan vermoeden dat er sprake is van een vergissing van de ondernemer bij de in het aanbod genoemde prijs, is de ondernemer niet verplicht om tot levering over te gaan indien er sprake is van een vergissing van diens kant bij het vermelden van de prijs.
6. De hoogte van de BTW zal -indien van toepassing- op de factuur vermeld staan die de consument krijgt toegezonden via de mail, doch uiterlijk bij de levering van het product.
7. Gelet op de Wet op de vaste boekenprijs kan de prijs van een boek niet aangepast worden. De prijs waarvoor de consument een boek koopt is de prijs die hij op het moment van sluiten van de overeenkomst betaalt per boek.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, dat deze in nieuwstaat worden toegezonden en dat deze voldoen aan 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. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, 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.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer 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 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. Voor artikelen welke in de pré-order zijn besteld geldt de 'andere leveringstermijn'. Een indicatie van de levertijd, ook als een product in de pré-order is staat voor totstandkoming van de overeenkomst vermeld op de website. 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. De consument heeft in dat geval geen recht op eventuele schadevergoeding.
4. Indien een boek als pré-order is besteld gaat de consument ermee akkoord dat het boek toegezonden wordt na publicatie. Vanaf dat moment treedt de inhoud van artikel 13.3 in werking.
5. Na ontbinding conform hetgeen is bepaald in lid 13.3, zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft uiterlijk binnen veertien werkdagen terugbetalen via hetzelfde bankrekeningnummer dat de consument heeft gekozen bij het plaatsen van zijn bestelling.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of op het adres wat hij heeft ingevuld als bezorgadres, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Indien een zending niet kan worden afgeleverd op het afleveradres wat door de consument is verstrekt bij het aangaan van de overeenkomst is de consument voor 100% verantwoordelijk voor het binnen zeven werkdagen afhalen van de zending bij:
 - burens of derden
 - een afhaallocatie
8. Indien consument een barcode is verstrekt, verplicht hij zich ertoe de zending online in de gaten te houden, gelet op de verplichting welke voortvloeit uit artikel 13.7 uit deze overeenkomst.
9. Indien een zending van ondernemer geweigerd wordt door consument of op het afleveradres wat consument heeft ingevuld als bezorgadres, of als een zending niet tijdig wordt afgehaald bij een afhaallocatie, waardoor de zending retour komt naar ondernemer, is de ondernemer gerechtigd zowel de kosten voor het toesturen van het product als die van de retourzending in mindering te brengen op het terug te betalen bedrag aan de consument. In een dergelijk geval ontvangt de consument een creditnota en is de overeenkomst daarmee beëindigd.

Artikel 14 - Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan uitsluitend schriftelijk opzeggen indien het product nog niet is verzonden aan consument. Schriftelijk opzeggen is toegestaan op digitale wijze onder vermelding van in ieder geval de N.A.W.-gegevens van consument. Bij voorkeur dient de consument hiervoor het herroepingsformulier te gebruiken.

Artikel 15 - 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 sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het leveren van een product, 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%, met uitzondering van artikelen in de pré-order. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde N.A.W.-gegevens en betaalgegevens, alsook een onjuist verstrekt mailadres, onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer 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 de ondernemer 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.
5. Indien de consument kiest voor betaalmethode: 'achteraf betalen' dient hij binnen veertien dagen, gerekend vanaf de eerste dag na het plaatsen van zijn bestelling de betaling te voldoen. Dit geldt ook wanneer een boek reeds in de pré-order wordt besteld.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. Onder klachten wordt verstaan schade aan het product direct bij levering van het product. De verpakking waarin het product wordt toegezonden is uitgesloten van de klachtenprocedure.
2. Klachten over de tekstuele inhoud van het boek zijn uitgesloten van de klachtenprocedure.
3. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
4. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten uiterlijk binnen zeven werkdagen nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
5. Bij het indienen van een klacht kan de ondernemer de consument vragen om foto's langs digitale weg te doen toekomen aan de ondernemer. Indien mogelijk is de consument verplicht aan dit verzoek gehoor te geven.
6. Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
7. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd en gelegenheid te geven om de klacht op te lossen.
8. Indien de consument zich niet kan vinden in de door ondernemer geboden oplossing is er sprake van een geschil.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. De Rechtbank van het Arrondissement waarbinnen de statutaire zetel van ondernemer zich bevindt, is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 18 - Copyright

1. Op alle schriftelijke documenten, boeken, evenals de websites van ondernemer berust copyright. Genoemd copyright is eigendom van ondernemer en mag niet worden verveelvoudigd, gekopieerd of op welke wijze dan ook verspreid worden zonder daarvoor van tevoren schriftelijke toestemming te hebben verkregen van ondernemer.
2. Het is de consument wel toegestaan om bestanden te downloaden voor eigen gebruik en deze op te slaan op een duurzame gegevensdrager.
3. Het merk FEACH® is een geregistreerde merknaam. Het gebruiken, verveelvoudigen, kopiëren of op welke wijze dan ook verspreiden is strafbaar.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen 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 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.
2. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

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

Aan:
Uitgeverij KVPS
Narcisstraat 16
3295 RG 's-Gravendeel

boek@kikischeepens.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten:

.....
.....
.....
.....herroep/herroepen*

Besteld op*/ontvangen op* datum:

.....

Voorletters en achternaam:

.....

Straat + huisnummer:

.....

Postcode + woonplaats:

.....

Handtekening (alleen benodigd wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is

Aanvullende Voorwaarden bij betaalmethode 'Achteraf betalen'

De onderhavige contractvoorwaarden zijn van toepassing op uw bezoek van deze website, uw aanvraag en beoordeling van uw verzoek om achteraf te betalen via de service van MultiFactor. Eveneens zijn deze voorwaarden van toepassing op de goedkeuring van uw aanvraag op de achteraf betaalservice van MultiFactor.

Artikel 1: Definities

Betaalopdracht

Een openstaande vordering, de hoogte van het bedrag van de oorspronkelijke bestelling, met eventueel een verhoging van de verzendkosten, BTW en de kosten voor het gebruik maken de betaalmethode Betaal na Ontvangst. Dit bedrag kan opgehoogd worden door incasso en/of administratiekosten.

Merchant

De partij die, ter voldoening van een geldschuld, betaalopdrachten kan accepteren op basis van een tussen MultiSafepay en de Merchant gesloten overeenkomst.

MultiFactor-website

De website <http://www.mulfactor.nl>

MultiFactor

MultiFactor B.V. is een zelfstandig bedrijf dat het achteraf betaalproces van Betaal na Ontvangst, de achteraf betaalmethode van MultiSafepay, uitvoert. MultiFactor is gespecialiseerd in het veilig uitvoeren van achteraf betaaloplossingen voor consumenten.

Transactie Een op de Gebruiksinstelling geregistreerde opdracht tot Betaling door Consument aan MultiFactor.

Artikel 2: Beoordeling aanvraag

1. MultiFactor B.V. behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om zonder opgave van redenen een aanvraag af te wijzen. U krijgt indien mogelijk direct online te zien of uw verzoek wel of niet, of voorwaardelijk wordt goedgekeurd. Deze voorwaardelijke goedkeuring is in beginsel enkel het resultaat van een gegevenscontrole door ons. Desgewenst kunt u een verzoek indienen schriftelijk bericht te ontvangen met opgave van redenen. Dit verzoek wordt alleen in behandeling genomen, indien MultiFactor een geldig identiteitsbewijs van de aanvrager ontvangt.
2. Binnen één werkdag na aanvankelijke voorwaardelijke acceptatie, kan MultiFactor deze voorwaardelijke acceptatie alsnog weigeren. Uw aanvraag wordt hiermee alsnog afgewezen. De voorwaardelijke acceptatie hangt samen met het feit dat de goedkeuring vooralsnog uitsluitend het resultaat is van beperkte gegevenscontrole.
3. Als basisvoorwaarden voor de beoordeling van uw aanvraag dient u minimaal de volgende informatie te verstrekken:
 1. Uw NAW- en contactgegevens. Het factuur- en bezorgadres bevindt zich in Nederland. Dit adres mag geen postbus adres zijn en u dient over een vaste woon- en/of verblijfplaats te beschikken binnen Nederland;
 2. Uw geboortedatum, waaruit blijkt dat u 18 jaar of ouder bent;
 3. Uw bankrekeningnummer.

Artikel 3: Voorwaarden beoordeling achteraf betalen

Als basisvoorwaarden voor de beoordeling van uw aanvraag dient u minimaal aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. Uw factuur- en bezorgadres ligt in Nederland. Dit adres is geen postbusadres;
2. U bent 18 jaar of ouder;
3. U bent niet failliet verklaard, of onder curatele/bewind gesteld. Eveneens is er geen verzoek/vordering daartoe ingediend;
4. U hebt geen surseance van betaling aangevraagd of u verkeert in surseance van betaling, schuldsanering/bemiddeling danwel is hier een aanvraag voor ingediend of dreigt u hierin te verkeren;
5. U verkeert niet in een situatie waarin u bent opgehouden uw schulden tijdig en integraal te voldoen;
6. De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is niet op u van toepassing.
7. U bent handelingsbekwaam en beschikkingsbevoegd.
8. De waarde van uw (eerste) bestelling is niet lager of hoger dan het bedrag dat de aan u verkopende partij toestaat om achteraf te mogen betalen;
9. U heeft bevestigd de eerste bestelling betaald voordat u een tweede keer achteraf kunt betalen.
10. Indien u bovenstaande gegevens verstrekt omdat u door het plaatsen van de bestelling gebruik wenst te maken van de achteraf betaalservice van MultiFactor, verleent u uitdrukkelijke toestemming om uw gegevens te verwerken en te toetsen op een dergelijke wijze dat MultiFactor uw gegevenscontrole op een deugdelijke en zorgvuldige wijze kan beoordelen en u tevens kan informeren of de aanvraag (voorwaardelijk) is geaccepteerd.

11. U verklaart door middel van deze aanvraag de betalingsverplichtingen die voortvloeien uit uw bestelling volledig en tijdig te kunnen nakomen.

Artikel 4: Wijze van betalen

Indien u gebruik wenst te maken van de achteraf betaalservice van MultiFactor en MultiFactor B.V. accepteert uw bezoek, worden de rechten ten aanzien van het voor uw aankopen verschuldigde bedrag overgedragen aan MultiFactor B.V. Dat brengt met zich mee dat u na acceptatie nog uitsluitend bevrijdend kunt betalen aan MultiFactor B.V. MultiFactor verzendt u een digitale factuur voor het door u verschuldigde bedrag. U kan van MultiFactor een factuur ontvangen voor het verschuldigde bedrag apart van de levering van de bestelling. Deze factuur wordt digitaal verzonden.

1. Uw betalingsverplichting blijft onverlet en onverkort in stand indien u na de acceptatie aan een ander dan MultiFactor betaalt. U bent derhalve gehouden om (nogmaals) aan MultiFactor te betalen.
2. MultiFactor behoudt zich het recht voor om eventuele afleverkosten en kosten van betaling en/of overige kosten in geval van retournering van uw bestelling niet te restitueren.
3. Indien u gebruik maakt van achteraf betalen via MultiFactor in combinatie met automatische incasso machtigt u MultiFactor B.V. uitdrukkelijk tot het automatisch incasseren van de (aflever)kosten op het door u vermelde (bank)rekeningnummer. U heeft bevrijdend betaald zodra de incasso is geschied en de termijn voor stornering is verlopen.
4. Indien u kiest voor de achteraf betaalservice MultiFactor in combinatie met een eenmalige machtiging, machtigt u MultiFactor B.V. uitdrukkelijk tot het automatisch incasseren van de (aflever)kosten op het door u vermelde (bank)rekeningnummer. U heeft geen recht op terugboeking, zodra uw betaling is ontvangen heeft u bevrijdend betaald.
5. MultiFactor B.V. is bevoegd dezelfde rechten uit te oefenen als de verkopende partij op grond van uw bestelling jegens u kan/kon uitoefenen.
6. MultiFactor B.V. is te allen tijde bevoegd eenzijdig de vordering op u over te dragen aan een derde partij.

Artikel 5: Kosten betaalopdracht

1. Indien er (bancaire) verwerkingskosten van uw betalingsopdracht(en) worden gerekend, komen deze voor uw eigen rekening en risico.
2. Als u kiest om via automatische incasso of eenmalige machtiging te betalen bent u verplicht zorg te dragen voor voldoende saldo op het door u opgegeven rekeningnummer.
3. Indien een poging tot afschrijving van het verschuldigde bedrag niet slaagt, maakt dat u toerekenbaar tekort schiet (wanprestatie pleegt). Dientengevolge bent u verplicht de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden, terwijl u niet ontslagen bent van uw oorspronkelijke betalingsverplichtingen. Als het verschuldigde bedrag niet van uw rekening kan worden geïncasseerd, kan MultiFactor B.V. een boete aan u in rekening brengen welke 4% van de verschuldigde hoofdsom bedraagt.
4. U heeft wettelijk gezien tot één dag voor de incassotransactie de mogelijkheid om de incasso-opdracht te herroepen. In dat geval is artikel 6.2. van toepassing en kan MultiFactor eveneens naast het bepaalde in artikel 6 een boete in rekening brengen welke 4% van de verschuldigde hoofdsom bedraagt.

Artikel 6: Adreswijziging

1. Het is verplicht om MultiFactor B.V. op de hoogte te stellen van iedere adres en e-mail wijziging. U wordt geacht woonachtig te zijn op het laatst bij MultiFactor B.V. bekende adres indien geen adreswijziging is ontvangen.
2. U kunt adreswijzigingen schriftelijk of per email doorgeven aan de supportafdeling van MultiFactor B.V., Postbus 37159, 1030AD Amsterdam, email: support@multifactor.nl
3. MultiFactor gaat uit van de juistheid van de door u verstrekte gegevens. De digitale factuur wordt verzonden naar het e-mailadres dat is gebruikt bij de overeenkomst of dat anderszins aan MultiFactor is doorgegeven. Een foutief doorgegeven e-mailadres is voor het risico van de rekeninghouder.

Artikel 7: Betaaltermijn en betalingsvoorwaarden

1. Het voor uw aankopen verschuldigde bedrag dient binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum geheel, zonder enige aftrek of verrekening door MultiFactor B.V. ontvangen te zijn, tenzij schriftelijk een andere termijn met u is overeengekomen.
2. Als u het verschuldigde bedrag niet binnen de in lid 1 genoemde termijn betaalt, is het verschuldigde bedrag direct opeisbaar en bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. MultiFactor B.V. stuurt u een e-mailbericht om u te wijzen op overschrijding van de betalingstermijn en verzoekt u het verschuldigde bedrag aan MultiFactor te voldoen.

3. Indien u aan deze herinnering geen gehoor geeft, zal u een derde herinnering van MultiFactor B.V. per e-mail ontvangen. Het verschuldigde bedrag zal opgehoogd worden met € 7.50 administratiekosten. Wanneer u ook aan deze herinnering geen gehoor geeft, zal MultiFactor B.V. u een sommatie sturen. De administratiekosten worden nogmaals worden verhoogd met €12.50, in totaal bedraagt dit €20,-.
4. Vanaf de datum waarop u in verzuim verkeert, is MultiFactor B.V. gerechtigd de wettelijke rente per maand te berekenen over het door u verschuldigde bedrag. U bent bovendien administratiekosten verschuldigd in verband met de door MultiFactor B.V. verzonden betalingsherinneringen, eveneens zal MultiFactor B.V. alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening, zowel buiten rechte als gerechtelijk, aan u in rekening brengen.
5. Indien u kiest voor automatische incasso of eenmalige machtiging is MultiFactor B.V. gerechtigd het totaal verschuldigde bedrag inclusief kosten en rente door middel van automatische incasso of eenmalige machtiging van uw rekening af te schrijven.
6. Indien er door uw toerekenbaar tekortschieten (wanprestatie) extra (administratieve) kosten worden gemaakt, worden deze kosten op u verhaald. Deze extra (administratieve) kosten worden verrekenend met de door u gedane betalingen. Pas nadat volledige betaling van door u verschuldigde (administratieve) kosten heeft plaatsgevonden, wordt uw betaling in mindering gebracht op de hoofdsom van het oorspronkelijk door u verschuldigde (factuur)bedrag en btw.
7. Voor het toezenden van betalingsherinnering(en) en het in rekening brengen van incassokosten bij de overschrijding van de betalingstermijn, wordt gebruik gemaakt van het door u opgegeven en het door u op juistheid gecontroleerde e-mailadres. Het niet (kunnen) ontvangen van een e-mail, laat onverlet dat u verantwoordelijk bent voor het op tijd betalen van het gehele factuurbedrag, alsmede de in rekening gebrachte incassokosten.

Artikel 8: Behandeling van persoonsgegevens

1. Uw privacy wordt door MultiFactor B.V. gerespecteerd. MultiFactor B.V. draagt er zorg voor dat uw persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Als u kiest voor de achteraf betaalservice van MultiSafepay, zullen er persoonsgegevens gevraagd worden. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van uw aanvraag, ter voorkoming en bestrijding van fraude, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. In verband met een verantwoord acceptatiebeleid kan MultiSafepay. een gegevenstoets uitvoeren.
2. De gegevenstoets kan gebruikt worden voor risico-beheersing en om fraude tegen te gaan. De door u verstrekte gegevens worden opgenomen in het relatiebestand van Multisafepay. Dit is noodzakelijk voor de financiële afhandeling van de door u geplaatste bestellingen. Bij opname van uw gegevens in het relatiebestand van MultiSafepay B.V. wordt gecontroleerd of u overige financiële verplichtingen hebt openstaan.
3. Als u de financiële verplichtingen voortkomende uit de door u geplaatste bestelling/aangegane overeenkomst niet nakomt, wordt dit door MultiFactor B.V. in haar relatiebestand geregistreerd om verdere financiële risico's voor MultiFactor B.V. en haar opdrachtgevers te beperken. Eveneens worden deze gegevens geregistreerd ten behoeve van kredietwaardigheidstoetsing. MultiFactor B.V. kan hierbij gebruik maken van gespecialiseerde derden die MultiFactor B.V. van extra data voorzien. De verwerking van persoonsgegevens is in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.
4. Uw persoonsgegevens kunnen door MultiFactor B.V. gebruikt worden om u te informeren over voor u relevante producten en diensten. Indien u niet wilt dat uw gegevens hiervoor worden gebruikt, dient u dit uitdrukkelijk schriftelijk aan MultiFactor B.V. te melden. MultiFactor B.V. blokkeert vervolgens uw persoonsgegevens. MultiFactor B.V. verwijst u voor verdere informatie naar haar privacy statement. De gegevensverwerkingen binnen MultiFactor B.V. zijn gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. MultiFactor B.V. kan slechts aansprakelijk gehouden worden voor schade, die aan haar opzet of grove schuld is toe te rekenen, dan wel ontstaan is door omstandigheden die op grond van dwingendrechtelijke regels voor haar risico komen. MultiFactor B.V. is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzeterderving.
2. Merchant dient zorg te dragen voor een correcte en deugdelijke levering van de bestelling. MultiFactor is niet verantwoordelijk voor onjuiste, gebrekkige leveringen, noch voor leveringen die niet zijn geleverd/verzonden, dan wel foutief zijn geleverd/verzonden.
3. Indien MultiFactor B.V., om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden dan zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de factuurwaarde met betrekking tot het product of dienst waardoor de schade is veroorzaakt.

Artikel 10: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. MultiFactor is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55878512, statutair gevestigd Kraanspoor 39, 1033SC Amsterdam. De website: www.multifactor.nl
2. De Contactgegevens van MultiFactor
MultiFactor, Kraanspoor 39, 1033SC Amsterdam of Postbus 37159, 1030 AD Amsterdam.
Telefonisch zijn we bereikbaar op nummer 020-8500533.
Per e-mail:
support@multifactor.nl
Website:
www.multifactor.nl
Openingstijden: maandag t/m donderdag 08:00-17:30, vrijdag van 08:00-17:00.
3. MultiSafepay staat onder toezicht van de Nederlandse Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële markten (AFM).
4. Op elke overeenkomst tussen u en MultiFactor B.V. is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij de wet nadrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijst.
5. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.