

## Algemene voorwaarden en klachtenafhandeling

Beste muzikant,

Op deze pagina vind je de algemene voorwaarden van Gitaar in Tune welke op alle leveringen en services van toepassing zijn. Via de download pagina kan je een kopie downloaden en bewaren.

Mocht je ondanks de inspanningen om je optimaal van dienst te zijn toch niet helemaal tevreden zijn of een klacht hebben, stuur dan een e-mail naar het algemene e-mail adres [info@gitaar-in-tune.nl](mailto:info@gitaar-in-tune.nl). Geef in je e-mail een korte omschrijving van je klacht. We zullen dan snel contact met je opnemen om in overleg de klacht af te handelen en een oplossing te bespreken. Je kunt natuurlijk ook telefonisch contact opnemen.

Uiteraard zetten wij ons in om je optimaal van dienst te zijn en met goede services en passie er voor te zorgen dat je een tevreden muzikant bent als je bij ons een gebruikt product koopt of service afneemt.

Dank je wel voor het vertrouwen dat je stelt in en geeft aan Gitaar in Tune.

Met vriendelijke groet,

**Gitaar in Tune**

**Datum: 01-10-2018**

**Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit, garantie, risico en aansprakelijkheid
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Klachtenregeling
- Artikel 14 - Geschillen
- Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

**Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1. Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 2. Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de ondernemer;
- 3. Dag:** kalenderdag;
- 4. Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
- 5. Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- 6. Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Gitaar in Tune  
Vlist, Zuid Holland  
Telefoonnummer: 06-230 26 772  
Website: <http://www.gitaar-in-tune.nl>  
KvK-nummer: 67167888  
BTW-identificatienummer: Op aanvraag

**Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen. 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 diensten voorwaarden van toepassing zijn kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Ieder aanbod heeft een beperkte geldigheidsduur van 14 dagen. Indien een aanbod een andere geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Het aanbod kan zowel schriftelijk, elektronisch als mondeling gemaakt worden. 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 betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;

#### **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 heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer binnen redelijke termijn de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

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 en van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. 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. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie kenbaar maken op schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden benaderd:

- waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken
- de informatie over garanties en service na aankoop;
- de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van nieuwe producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 7 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument. Ontbinding van gebruikte producten is niet mogelijk na ontvangst van het product.

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

### *Bij levering van diensten en reparaties:*

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden voor zover nog geen aanvang is gemaakt met de uitvoering van de overeenkomst.

4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

5. Consument zal altijd schriftelijk kenbaar maken dat hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht van producten of nog niet gestarte diensten en reparaties, komen ten hoogste de kosten van heen- en terugzending voor zijn rekening.

2 . Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht van diensten en reparaties na aanvang van de werkzaamheden, zullen door ondernemer gemaakt kosten, bestelde materialen en geleverde diensten besteed aan de uitvoering van de overeenkomst tot het moment van schriftelijk ontbinding door de consument aan de ondernemer volledig vergoed worden.

3. Indien de consument een bedrag vooruit betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de ontvangst van de retourzending of herroeping, terugbetalen.

4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van door de consument verzonden producten berust bij de consument tot het moment van bezorging aan de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten als onderdeel van het aanbod. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor producten:

- gebruikte producten waarvoor dit voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst duidelijk kenbaar gemaakt is
- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht in overeenstemming met specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- diensten en reparaties waarvan de levering met instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

### **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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 na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien:

- de ondernemer dit bedongen heeft en tijdens het aanbod;
- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 10 - Conformiteit, Garantie, Risico en Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. Op gebruikte producten en diensten / reparaties verstrekt de ondernemer aan consument een garantie van 90 dagen, vanaf de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Uitgangspunt hierbij is dat de consument het product op normale wijze gebruikt waarvoor deze bedoeld is. In geval van diensten / reparaties is de garantie alleen van toepassing op de uitgevoerde reparatie en niet op het hele eindproduct. Indien het gerepareerde binnen de garantie periode weer defecte raakt kan consument retour komen naar ondernemer met het defecte product en kiezen voor retourbetaling van het factuurbedrag, waarbij ondernemer het defecte product houdt voor reserve onderdelen en materialen. Er kan ook gekozen worden voor aanvullende reparatie waarbij in het geval van reparatie de aanvullende reparatiekosten voor rekening van consument komen.

3. Garantie op nieuwe producten bedraagt 2 jaar na factuurdatum. Garantie wordt verleend op basis van het retour brengen of retour zenden van producten naar het adres van ondernemer. Ondernemer zal beoordelen of het beoogde defect daadwerkelijk onder garantie valt of het gevolg is van onrechtmatig gebruik door consument. Kosten voor het verzenden naar ondernemer of naar consument komen voor rekening van consument.

4. Het werken aan voor reparatie aangeboden muziekinstrumenten en apparatuur brengt altijd het risico mee van onvoorziene beschadigingen of defecten, o.a. vanwege veroudering en verzwakking van materialen of verkeert toegepaste technieken tijdens de bouw door derden. Ondernemer zal altijd met uiterste voorzichtigheid aan aangeboden muziekinstrumenten en apparatuur werken en zal in geval van beschadigingen of defecten dit, indien mogelijk, zo goed als mogelijk oplossen.

5. Het is bij consument bekend dat het risico van beschadigingen en defecten t.g.v. services werkzaamheden aanwezig is en dat ondernemer niet aansprakelijk is voor directe of indirecte schade / defecten aan de aangeboden muziekinstrumenten en apparatuur. Ondernemer is niet aansprakelijk voor letsel schade of hieruit volgende indirecte schade ten gevolge van geleverde producten of diensten of het betreden van het bedrijfspand van ondernemer.

## **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen van goederen voor diensten en reparaties en bij de uitvoering van bestellingen.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het ondernemer kenbaar heeft gemaakt of het adres dat de ondernemer aan de consument kenbaar gemaakt heeft.

3. Met inachtneming van het geen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uitvoeren of indien een levertermijn is afgesproken conform de afgesproken levertermijn. Indien de levering vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan

binnen een redelijke termijn bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden maar geen recht op eventuele schadevergoeding.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Voorafgaande aan de levering zal de ondernemer de consument de keuze bieden een alternatief te accepteren of af te wijzen. Bij acceptatie van een vervangend artikel kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn in het geval van herroepingsrecht voor een vervangend artikel voor rekening van de ondernemer.

Indien de consument het vervangende artikel afwijst zal de ondernemer eventuele gemaakte betalingen restitueren conform artikel 7.3

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van door de ondernemer verzonden producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Betaling**

1. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen voor producten, diensten en services te worden voldaan aan ondernemer voorafgaande aan de levering op basis van vooruitbetaling. Indien producten, diensten en services door de consument bij de ondernemer worden opgehaald dient de betaling contant bij levering of op basis van vooruitbetaling voldaan te worden.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens direct aan de ondernemer te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 13 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht in overeenstemming met deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen redelijke termijn, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. 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.

### **Artikel 14 - Geschillen**

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

**Artikel 15 - 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.