

Algemene Voorwaarden koop op afstand Silvretta B.V. h.o.d.n. ISENVl.

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** 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 ISENVl;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de Consument om binnen de Bedenktime af te zien van de Overeenkomst;
5. **ISENVl:** de rechtspersoon Silvretta B.V. die producten en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
6. **Overeenkomst:** een overeenkomst op afstand.
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door ISENVl 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;
8. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van ISENVl.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ISENVl en op elke tot stand gekomen Overeenkomst en/of bestellingen tussen ISENVl en Consument.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

Artikel 3 – Het aanbod

1. Het aanbod van ISENVl is vrijblijvend. ISENVl is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige 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 ISENVl gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen, kennelijke onjuistheden of kennelijke fouten in het aanbod binden de ISENVl niet.
3. Afbeeldingen in het aanbod zijn indicaties en kunnen geen aanleiding zijn tot ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding.

4. 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 verzending;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de Overeenkomst;
 - ISENVl houdt zich het recht voor om op elk moment de prijzen aan te passen

Artikel 4 – 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 ISENVl onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft ISENVl passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige digitale omgeving. Indien de Consument elektronisch betaalt, zal ISENVl daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. ISENVl kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien ISENVl 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. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 5 – Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de Consument de wettelijke mogelijkheid de Overeenkomst, zonder opgave van redenen, te ontbinden gedurende 14 Dagen. Deze bedenkt termijn gaat in op de Dag na aflevering op het adres van de Consument van het product of een vooraf door de Consument aangewezen en aan ISENVl bekend gemaakt (post)adres.
2. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig en als goed huisvader omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden.
3. Tijdens de Bedenktijd is de Consument nimmer gerechtigd de producten van ISENVl te gebruiken. Met gebruiken wordt in dit artikel de meest omvattende betekenis bedoeld, maar in ieder geval doelt men op: aansluiten, monteren, demonteren, aanzetten, gebruiken ter verkoeling en gebruiken ter verwarming.
4. Indien de Consument van zijn Herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren, in de originele staat en verpakking aan ISENVl retourneren, conform de door de ISENVl verstrekte instructies.

5. Indien de Consument gebruik wenst te maken van zijn Herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 Dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan ISENVl. Het kenbaar maken dient de Consument te doen middels het modelformulier. Nadat de Consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht dient de Consument het product binnen 14 Dagen retour te sturen. De Consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken binnen de wettelijke termijn zijn teruggestuurd.
6. Indien de Consument na afloop van de in dit artikel genoemde termijn van 14 Dagen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht is de Overeenkomst definitief.

Artikel 6 – Kosten in geval van herroeping

1. Indien de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor de rekening van de Consument.
2. Indien en voor zover de Consument een bedrag betaald heeft aan ISENVl ter uitvoering van de Overeenkomst, zal de ISENVl dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 Dagen na het retour ontvangen van het product, terugbetalen.

Artikel – Uitsluiting herroepingsrecht

1. ISENVl kan het Herroepingsrecht van de Consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het Herroepingsrecht geldt slechts indien ISENVl dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld.

Artikel 7 – 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. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten kan de Consument op geen enkele titel schade en/of kosten verhalen bij ISENVl. Bij druk – en zetfouten is de ISENVl niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 8 – Conformiteit en Garantie

1. ISENVl garandeert en 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. ISENVl is nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de Consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na aflevering op het adres van de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan ISENVl bekend gemaakt (post)adres schriftelijk aan ISENVl te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend, binnen 14 Dagen na vermelding van het gebrek. Na ontvangst van het voornoemde gebrekkige product, zal ISENVl dit product kosteloos vervangen voor een gelijk en deugdelijk product.
4. De garantietermijn van ISENVl komt overeen met de fabrieksgarantietermijn.
5. De garantie op producten van ISENVl vervalt indien:

- De Consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken, behoudens noodzakelijke ingrepen ter ingebruikstelling;
- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig als niet goed huisvader worden behandeld of in strijd zijn gebruikt met de aanwijzingen van ISENVl en/of op de verpakking van het product;

Artikel 9 – Levering en uitvoering

1. ISENVl 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 de Consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 Dagen uitvoeren, tenzij Consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn.
4. Indien de bezorging van producten vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan bericht uiterlijk 7 Dagen nadat de Overeenkomst tot stand gekomen is.
5. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de Consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de Consument geen recht op het ontbinden van de Overeenkomst (behoudens het Herroepingsrecht) dan wel op schadevergoeding.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij ISENVl tot het moment van aflevering aan het adres van de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan ISENVl bekend gemaakt (post)adres.

Artikel 10 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 Dagen na het tot stand komen van de Overeenkomst..
2. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan ISENVl te melden.
3. In geval van wanbetaling van de Consument heeft ISENVl direct en onverwijld de mogelijkheid om de vordering ter incasso aan te bieden en de hiervoor redelijke kosten conform de Wet op Incassokosten te vorderen. Voorts is ISENVl gerechtigd de wettelijke rente conform artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek te vorderen.

Artikel 11 – Klachtenregeling

1. ISENVl beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen 7 Dagen volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij de ISENVl, nadat de Consument de het gebrek in uitvoering heeft geconstateerd.
3. Bij ISENVl 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 ISENVl 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 in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een Consument zich allereerst te wenden tot de ISENVl.
6. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
7. Een klacht schort de verplichtingen van ISENVl niet op, tenzij de ISENVl schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 12 – Geschillen

1. Op de Overeenkomst tussen ISENVl en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en zullen beslecht worden door de daartoe bevoegde Nederlandse rechter binnen het arrondissement van ISENVl. Het vorenstaande geldt ook indien de Consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.