

## *Algemene voorwaarden*

### Inhoudsopgave:

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van het medium c.q. 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 – Het tarief

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

Artikel 11 – Consulten en uitvoering

Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 – Betaling

Artikel 14 – Klachtenregeling

Artikel 15 – Geschillen

Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Medium: de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep en bedrijf en een overeenkomst aangaat met de cliënt;
2. Cliënt: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met het medium;
3. Consult: afspraak / vooraf betaalde dienst voor respectievelijk fysieke of videoconsulten of telefonische of schriftelijke (e-mail)consulten;
4. Aanbod: voorstel door medium aan cliënt om één of meerdere afspraken af te nemen;
5. Overeenkomst: definitieve afspraak voor een consult, te verrichten door het medium aan de cliënt;
6. Dag: kalenderdag;
7. Duurtransactie: een overeenkomst met betrekking tot één of meerdere (video)consulten, waarbij de afspraken in de tijd zijn verspreid;

8. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de cliënt of medium in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

9. Ondernemer: het medium dat paranormale consulten (readings) of fotoreadings aanbiedt, hierna in het algemeen: consulten;

10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door het medium georganiseerd systeem voor het maken van afspraken ten behoeve van (video)consulten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst (maken van een afspraak), zonder dat cliënt en medium gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## **Artikel 2 – Identiteit van het medium c.q. ondernemer**

Naam: Marcel Koetsier

Emailadres: [info@marcelkoetsier.nl](mailto:info@marcelkoetsier.nl)

Kvk te Den Haag: 73061336.

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van het medium en op elke tot stand gekomen overeenkomst al dan niet op afstand tussen medium en cliënt.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de (potentiële) cliënt beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden op de website van het medium zijn in te zien en zij op verzoek van de cliënt 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 (potentiële) cliënt ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de (potentiële) cliënt 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 (potentiële) cliënt langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke behandelvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de cliënt 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. Indien een aanbod onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden (video)consulten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de cliënt mogelijk te maken.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de cliënt duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Dit betreft in het bijzonder:

- o de eventuele kosten van afzegging of niet-nakoming van de overeenkomst;
- o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- o de wijze van betaling en uitvoering van de overeenkomst;
- o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen het medium het tarief garandeert;
- o de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de cliënt te raadplegen is;
- o de manier waarop de cliënt, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- o de gedragscodes waaraan het medium zich heeft onderworpen en de wijze waarop de cliënt deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- o de minimale duur van de overeenkomst, al dan niet op afstand, in geval van een duurtransactie.

#### **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 cliënt van de overeenkomst en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de cliënt het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt het medium onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door het medium is bevestigd, kan de cliënt de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft het medium passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de cliënt elektronisch kan betalen, zal het medium daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. Het medium kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de cliënt aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst, al dan niet op afstand. Indien het medium op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een cliënt te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. Het medium zal bij de dienst aan de cliënt de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de cliënt op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

a. het correspondentieadres van het medium waar de cliënt met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de cliënt van het eventuele herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

c. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij het medium deze gegevens al aan de cliënt heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op het eerste (video)consult.

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

Bij consulten en cursussen:

1. Bij het aangaan van een overeenkomst met het medium heeft de cliënt de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden tot 24 uur voordat de overeenkomst ingaat. Deze bedenkttermijn gaat in op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de cliënt zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

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

1. Indien de cliënt uiterlijk 24 uur voordat de overeenkomst ingaat (c.q. het (video)consult begint) gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden hem door het medium geen kosten in rekening gebracht.

2. Indien de cliënt te laat is om de overeenkomst te herroepen (c.q. niet of te laat komt opdagen bij een (video)consult), vervalt het (video)consult. Restitutie wordt in dat geval niet verleend.

#### **Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Het medium kan het herroepingsrecht van de cliënt uitsluiten voor zover voorzien in lid 2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien het medium dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor (video)consulten, fotoreadings of groepssessies waarvan de overeenkomst met uitdrukkelijke instemming van de cliënt is ingegaan voordat de bedenktijd is verstreken.

## **Artikel 9 – Het tarief**

b1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de tarieven van de aangeboden (video)consulten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan het medium (video)consulten waarvan de tarieven gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar het medium geen invloed op heeft, met variabele tarieven aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde tarieven richttarieven zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Tariefsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Tariefsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien het medium dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de cliënt de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de tariefsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van (video)consulten genoemde tarieven zijn inclusief btw ingeval van levering aan particuliere cliënten.

## **Artikel 10 – Conformiteit en Garantie**

1. Het medium staat er voor in dat zijn consulten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. Een door het medium verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de cliënt op grond van de overeenkomst tegenover het medium kan doen gelden.

## **Artikel 11 – Consulten en uitvoering**

1. De medium zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de uitvoering van (video)consulten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van (video)consulten.

2. Als plaats waar het (video)consult wordt uitgevoerd geldt het (online) adres dat het medium aan de cliënt kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het medium geaccepteerde overeenkomsten met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 60 dagen uitvoeren tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien de overeenkomst door het medium niet op de afgesproken tijd kan worden nagekomen, ontvangt de cliënt hiervan binnen 24 uur na constatering bericht. De cliënt heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal het medium het bedrag dat de cliënt eventueel heeft vooruitbetaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

## **Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging*

1. De cliënt kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afnemen van (video)consulten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels.
2. De cliënt kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afnemen van (video)consulten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als het medium voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld verlenen van (video)consulten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

### *Duur*

5. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de cliënt na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 13 – Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dient het door de cliënt verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na het consult te worden overgemaakt te worden op de bankrekening van Praktijk Wies Bakker. Desgewenst kan gebruik worden gemaakt van contante betaling, mits het bedrag door cliënt gepast wordt aangeboden. In geval van een videoconsult vindt altijd betaling vooraf plaats.
2. Bij de verkoop van producten aan cliënten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de cliënt geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De cliënt heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan het medium te melden.
4. In geval van wanbetaling van de cliënt heeft het medium behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de cliënt kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 14 – Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen het medium en de cliënt 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 cliënt zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de cliënt op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.