



ALGEMENE VOORWAARDEN

Humalaya, mei 2020

Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

“Opdrachtnemer”:

Het bedrijf dat wordt uitgeoefend onder de handelsnaam Humalaya, onderdeel van Poppe Persoonlijk. Poppe Persoonlijk is gevestigd aan de Abt Ludolfweg 41, 3732 AL, De Bilt en is bereikbaar op telefoonnummer +31 (0)30 227 33 54 en via contact@humalaya.nl.

“Opdrachtgever”:

De natuurlijke- of rechtspersoon die te kennen heeft gegeven gebruik te willen maken van de door Opdrachtnemer aangeboden diensten.

“Schriftelijk”:

Alle geschreven communicatie, zowel fysiek en analoog als digitaal.

“Offerte “:

De aanbieding die schriftelijk is gedaan door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

“Inschrijving”:

Een schriftelijke en betaalde aanmelding door opdrachtgever voor het deelnemen aan een dienst die, al dan niet digitaal, door Opdrachtnemer is aangeboden.

“Contract”:

De eerder genoemde offerte ondertekend of schriftelijk bevestigd door beide partijen, of een betaalde inschrijving.

“Overeenkomst op afstand”:

Een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Opdrachtnemer 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;

1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en contracten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer diensten van welke aard dan ook aan de Opdrachtgever levert, ook indien derden bij de uitvoering worden betrokken, en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Opdrachtnemer en consument.
- 1.2. Voordat het contract wordt gesloten, worden de Algemene Voorwaarden toegestuurd. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt een link naar de algemene voorwaarden op de website van de Opdrachtnemer verstrekt, en worden deze op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk per e-mail toegezonden.



- 1.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen beide partijen zijn overeengekomen. Afwijkingen gelden alsdan uitsluitend voor de offerte of levering van diensten waarvoor zij zijn overeengekomen.
- 1.4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 1.6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 1.7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

2. Offertes, contracten en overeenkomsten of afstand

- 2.1. Alle offertes en alle (al dan niet online) aanbod van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, de Opdrachtnemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen en de Opdrachtgever is gerechtigd niet op het aanbod in te gaan.
- 2.2. Gedurende 30 dagen na verzending van een offerte kan de Opdrachtgever schriftelijk te kennen geven dat hij instemt met het daarin gestelde door de offerte getekend retour te zenden of deze instemming per e-mail of andere digitale wegen kenbaar te maken. In dat geval komt een Contract tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand.
- 2.3. Offertes en in offertes genoemde bedragen, tarieven en andere voorwaarden gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.4. Voor overeenkomsten op afstand geldt het volgende:
 - 2.4.a. 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 de Opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Opdrachtnemer niet.
 - 2.4.b. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
 - 2.4.c. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
 - 2.4.d. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, te weten het accepteren van deze Algemene Voorwaarden, de betaling van het product of de dienst en de eventueel in het aanbod genoemde voorwaarden.
 - 2.4.e. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Opdrachtnemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.



- 2.4.f. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische betaling en overdracht van data en zorgt voor een veilige webomgeving.
- 2.4.g. De Opdrachtnemer 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 op afstand. Indien de Opdrachtnemer 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.
- 2.4.h. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

3. Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

- 3.1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de Opdrachtnemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
- 3.2. 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 Opdrachtnemer retourneren, conform de door de Opdrachtnemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 3.3. Wanneer 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 de Opdrachtnemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels een e-mail aan Opdrachtnemer, te weten contact@humalaya.nl. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
- 3.4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de Opdrachtnemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

- 3.5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
- 3.6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de Opdrachtnemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.



4. Kosten in geval van herroeping

- 4.1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- 4.2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de Opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
- 4.3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
- 4.4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de Opdrachtnemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

5. Uitsluiting herroepingsrecht

- 5.1. De Opdrachtnemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de Opdrachtnemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
- 5.2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - 5.2.a. die door de Opdrachtnemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - 5.2.b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - 5.2.c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - 5.2.d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - 5.2.e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Opdrachtnemer geen invloed heeft;
 - 5.2.f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - 5.2.g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
 - 5.2.h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- 5.3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - 5.3.a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - 5.3.b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

6. Prijzen en betaling

Offertes en contracten

- 6.1. Alle voorgestelde of toegepaste prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, evenals eventuele in het kader van



- het contract te maken kosten, waaronder verzenden administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.
- 6.2. Prijzen van producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. De prijzen die zijn vastgelegd in het Contract gelden voor de duur van dat Contract en zijn geen indicatie voor toekomstige prijsafspraken.
 - 6.3. De prijzen gelden voor de aangeboden of overeengekomen diensten. Indien op verzoek van Opdrachtgever meer diensten worden geleverd (inclusief overwerk), worden deze door opdrachtgever vergoed overeenkomstig de geldende tarieven van Opdrachtnemer.
 - 6.4. Indien er sprake is van een duurovereenkomst zal facturering iedere kalendermaand plaatsvinden. Bij eenmalige opdrachten vindt facturering plaats uiterlijk 30 dagen na levering van de dienst. De basis voor de facturering is het door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekende contract.
 - 6.5. Reiskosten voor woon/werk verkeer en zakelijke kilometers worden niet in rekening gebracht tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
 - 6.6. Alle rekeningen worden door Opdrachtgever binnen 30 dagen na verzending van de factuur betaald, tenzij in de offerte schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
 - 6.7. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij van rechtswege in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke rente op maandbasis verschuldigd.
 - 6.8. Opdrachtgever is gehouden tot volledige vergoeding van alle eventuele buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, verband houdende met de inning van de in artikel 2.7 bedoelde vordering. Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten, zulks onverminderd haar overige rechten.
 - 6.9. Indien Opdrachtgever de inhoud van een door Opdrachtnemer gestuurde rekening betwist, dient Opdrachtnemer daarvan uiterlijk binnen zeven werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk op de hoogte te worden gesteld en deze betwisting schriftelijk te bevestigen. Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd betaling van het betwiste deel van de rekening uit te stellen. Partijen zullen zo spoedig mogelijk in overleg treden ten aanzien van het betwiste deel van de rekening. Indien wordt vastgesteld dat de betwisting gerechtvaardigd is, zal de rekening worden aangepast en is Opdrachtgever gehouden het resterende bedrag te voldoen binnen dertig dagen na ontvangst van de gecorrigeerde rekening. Indien wordt vastgesteld dat de betwisting niet gerechtvaardigd is, is Opdrachtgever gehouden onmiddellijk het betwiste deel te betalen aan Opdrachtnemer, inclusief de wettelijke rente op maandbasis vanaf het moment van verstrijken van de oorspronkelijke betalingstermijn van de rekening en alle eventuele (buiten) gerechtelijke kosten, verband houdend met de inning van de vordering.

Overeenkomst op afstand

- 6.10. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen in de webshop zijn inclusief btw.
- 6.11. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de Opdrachtnemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
- 6.12. Prijzen van producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. De prijzen die zijn vastgelegd in de overeenkomst op afstand gelden voor de duur van die overeenkomst en zijn geen indicatie voor toekomstige prijsafspraken.
- 6.13. 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.
- 6.14. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 3 lid 3.1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst,



vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

- 6.15. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Opdrachtnemer te melden.
- 6.16. In geval van wanbetaling van de consument heeft de Opdrachtnemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

7. Geheimhouding van vertrouwelijke informatie

- 7.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle gegevens, feiten en gebeurtenissen waarvan zij kennis neemt in verband met het contract en waarvan zij weet of behoort te weten dat de openbaarmaking daarvan de belangen van de andere partij kan schaden. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 7.2. Partijen zijn krachtens deze voorwaarden niet gehouden tot geheimhouding van gegevens waaraan algemene bekendheid is gegeven, óf waarover de ontvangende partij de beschikking reeds had óf die door de ontvangende partij aantoonbaar zelfstandig buiten het kader van het contract zijn ontwikkeld, dan wel op rechtmatige wijze van een derde zijn verkregen. Opdrachtnemer is niet gehouden tot geheimhouding van met informatieverwerking verband houdende ideeën, principes, concepten, praktische kennis of methoden, welke door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden of welke door personeel van Opdrachtnemer, dan wel samen door personeel van Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van het contract ontwikkeld worden.

8. Conformiteit en Garantie

- 8.1. De Opdrachtnemer staat ervoor 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. Indien overeengekomen staat de Opdrachtnemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 8.2. Een door de Opdrachtnemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de Opdrachtnemer kan doen gelden.
- 8.3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de Opdrachtnemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
- 8.4. De garantietermijn van de Opdrachtnemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De Opdrachtnemer is echter te 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.
- 8.5. De garantie geldt niet indien:
 - 8.5.a. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;



- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de Opdrachtnemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
- De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

9. Uitvoering en wijziging van het contract

- 9.1. Opdrachtnemer zal het contract naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 9.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van het contract dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 9.3. Indien tijdens de uitvoering van het contract blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg het contract dienovereenkomstig aanpassen.
- 9.4. Indien partijen overeenkomen dat het contract wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 9.5. Indien de wijziging van of aanvulling op het contract financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover vooraf inlichten.
- 9.6. Voor de juiste uitvoering van het contract geeft Opdrachtgever altijd tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens, materialen of inlichtingen aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen voldoet verliezen de toezeggingen van Opdrachtnemer over de verwachte duur, kwaliteit en de verwachte kosten iedere geldigheid en heeft Opdrachtnemer, onverminderd haar overige rechten, het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke prijzen bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de ingebruikname in zijn organisatie van de door Opdrachtnemer geleverde diensten tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.8. Indien medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos de daarbij redelijkerwijs noodzakelijke faciliteiten ter beschikking stellen, zoals een werkruimte met telecommunicatie faciliteiten.
- 9.9. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van het contract schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.
- 9.10. Voor levering en uitvoering ten aanzien van consumenten geldt:
 - 9.10.a. De Opdrachtnemer 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.
 - 9.10.b. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
 - 9.10.c. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 9.10d van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of 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 geen recht op een schadevergoeding.



- 9.10.d. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
- 9.10.e. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de Opdrachtnemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- 9.10.f. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de Opdrachtnemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 9.10.g. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Opdrachtnemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de Opdrachtnemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

10. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

- 10.1. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde of onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 10.2. De consument kan de in het vorige lid genoemde overeenkomsten:
- 10.2.a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - 10.2.b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - 10.2.c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Opdrachtnemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

- 10.3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, wordt niet stilzwijgend verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring van Opdrachtnemer

- 11.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in verband met het contract is beperkt tot vergoeding van directe schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer tot maximaal het bedrag van de voor het contract bedongen prijs (excl. BTW).
- 11.2. Indien het contract een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan het bedrag van de door de assuradeur van Opdrachtnemer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:



- 11.2.a. de redelijke kosten die Opdrachtgever moet maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan het contract te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever het contract heeft ontbonden;
- 11.2.b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Opdrachtnemer op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- 11.3. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de onder 6.2.a) en 6.2.b) bedoelde schade;
- 11.4. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de onder 6.2.a) of 6.2.b) bedoelde schade.
- 11.5. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood, geestelijk of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 200.000,- (tweehonderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 11.6. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade en kosten in verband met verlies van gegevens, is uitgesloten.
- 11.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de vordering uiterlijk 1 maand na het ontstaan daarvan c.q. 1 maand nadat de schade redelijkerwijs aan Opdrachtgever bekend had behoren te zijn, schriftelijk bij Opdrachtnemer heeft ingediend. Opdrachtgever heeft niet het recht betalingen van zijn kant op te schorten of te verrekenen, behalve indien en voor zover onherroepelijk is komen vast te staan tot welk bedrag Opdrachtnemer schadevergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is.
- 11.8. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde dienst, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12. Annuleren van een inschrijving

- 12.1. De opdrachtgever van een inschrijving heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor de dienst schriftelijk te annuleren.
- 12.2. Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.
- 12.3. Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever verplicht 75% van het overeengekomen bedrag te betalen.
- 12.4. Bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.
- 12.5. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de dienst deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de dienst deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

13. Beëindiging van het contract

- 13.1. Het contract duurt voort tot afronding van de opgedragen werkzaamheden of heeft een looptijd zoals gespecificeerd in het contract. Indien een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door Partijen door schriftelijke kennisgeving worden beëindigd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders



is overeengekomen. Partijen zijn bij een dergelijke beëindiging geen schadevergoeding verschuldigd.

- 13.2. Iedere partij kan het contract schriftelijk beëindigen zodra de andere partij, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor opheldering van de tekortkoming, aantoonbaar tekort schiet in de nakoming van de afspraken terdege vastgelegd in het contract.
- 13.3. Iedere partij kan het contract zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de andere partij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd welke aanvraag niet binnen zeven dagen wordt ingetrokken, indien de andere partij zelf zijn faillissement aanvraagt, of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

14. Gevolgen bij beëindiging

- 14.1. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van het contract heeft ontvangen, heeft Opdrachtgever ten aanzien van deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen recht op ongedaanmaking, tenzij Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is.
- 14.2. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding in rekening heeft gebracht in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van het contract heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in artikel 9.1 bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 14.3. Indien Opdrachtnemer redelijkerwijze kan aannemen dat er sprake is van dreigende niet-nakoming door Opdrachtgever van haar betalingsverplichtingen heeft Opdrachtnemer het recht haar verplichtingen op te schorten en nadere eisen te stellen tot zekerheid van de aan haar te verrichten betalingen.

15. Overmacht

- 15.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Opdrachtnemer.
- 15.2. Wanneer de overmachtsituatie langer dan zestig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht het contract door een schriftelijke kennisgeving te beëindigen onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van hetgeen reeds ingevolge het contract gepresteerd is.

16. Klachtenprocedure

- 16.1. De Opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure (zie de voettekst van www.humalaya.nl) en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 16.2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Opdrachtnemer, nadat de OPdrachtgever of de consument de gebreken heeft geconstateerd.
- 16.3. Bij de Opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van een maand na ontvangst van de klacht afgehandeld, of Opdrachtnemer doet met opgave van redenen



mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

- 16.4. Bij klachten dient een Opdrachtgever of consument zich allereerst te wenden tot de Opdrachtnemer. Indien het volgen van de klachtenprocedure voor een consument niet tot een bevredigende oplossing leidt, is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 16.5. Een klacht schort de verplichtingen van de Opdrachtnemer niet op, tenzij de Opdrachtnemer schriftelijk anders aangeeft.
- 16.6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren, of een passend alternatief voor diensten leveren.

17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1. Op deze algemene voorwaarden en de offertes en contracten waarop zij van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. In geval van een geschil dat tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is ontstaan in verband met een offerte of een contract, dan wel naar aanleiding van nadere contracten die daarvan het gevolg mochten zijn, zijn beide partijen verplicht zich tot het uiterste in te spannen dit geschil in onderling overleg te beslechten. Indien dat niet voor beide partijen tot een aanvaardbaar resultaat leidt, zal het geschil tot een oplossing worden gebracht door inzet van mediation, waarbij de kosten hiervan door beide partijen worden gedeeld. Mocht mediation niet tot een voor beide partijen aanvaardbaar resultaat leiden, dan zal de kwestie uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Utrecht.
- 17.3. Het op 11 april 1980 te Wenen tot stand gekomen VN Verdrag inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken is niet van toepassing.

18. Wijziging, uitleg en vindplaats van de Algemene Voorwaarden

- 18.1. Deze voorwaarden zijn in beheer van Opdrachtnemer.
- 18.2. Van toepassing is steeds de laatste versie, c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van het contract.