



Algemene Voorwaarden ThiemeMeulenhoff voor levering aan consumenten

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van ThiemeMeulenhoff

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van ThiemeMeulenhoff bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Betaling

Artikel 15 - Klachtenregeling

Artikel 16 - Geschillen

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de klant producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door ThiemeMeulenhoff worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en ThiemeMeulenhoff;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant 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;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de klant of ThiemeMeulenhoff 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 klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;



9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen ThiemeMeulenhoff en de klant 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;
10. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
11. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ThiemeMeulenhoff gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van ThiemeMeulenhoff

Naam Onderneming: ThiemeMeulenhoff B.V.
Vestigingsadres; Smallepad 30, 3811 MG Amersfoort
Bezoekadres: Smallepad 30, 3811 MG Amersfoort
Telefoonnummer: (033) 448 30 00
E-mailadres: info@thiememeulenhoff.nl
KvK-nummer: 02067077
Btw-identificatienummer: NL 807 940 045 B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ThiemeMeulenhoff en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ThiemeMeulenhoff en een klant die consument is. Voor aanbiedingen aan en overeenkomsten met klanten die geen consumenten zijn, gelden de Algemene Voorwaarden ThiemeMeulenhoff B2B die <https://www.thiememeulenhoff.nl/algemene-voorwaarden> te vinden zijn.
2. De klant verklaart deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en te hebben begrepen.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden ThiemeMeulenhoff niet. De klant erkent dat de gehanteerde (digitale) techniek kan leiden tot kleurverschillen tussen het aanbod en het geleverde.

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 klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt ThiemeMeulenhoff onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door ThiemeMeulenhoff is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft ThiemeMeulenhoff passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal ThiemeMeulenhoff daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. ThiemeMeulenhoff kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant 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, waaronder de handelingsbekwaamheid van de klant. Indien ThiemeMeulenhoff op grond van dit onderzoek in haar ogen goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. ThiemeMeulenhoff zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:



- a. het bezoekadres van de vestiging van ThiemeMeulenhoff waar de klant met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant 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. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de klant een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De klant kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. ThiemeMeulenhoff mag de klant vragen naar de reden van herroeping, maar deze is niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant, of een vooraf door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. ThiemeMeulenhoff mag, mits hij de klant hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De klant is alleen 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.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan

1. Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan ThiemeMeulenhoff.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de klant het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) ThiemeMeulenhoff.
3. De klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door ThiemeMeulenhoff verstrekte redelijke instructies.
4. De klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.



Artikel 9 - Verplichtingen van ThiemeMeulenhoff bij herroeping

1. Als ThiemeMeulenhoff de melding van herroeping door de klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. ThiemeMeulenhoff vergoedt alle betalingen van de klant, inclusief eventuele leveringskosten door ThiemeMeulenhoff in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de klant hem de herroeping meldt. ThiemeMeulenhoff mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. ThiemeMeulenhoff gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de klant.
4. Als de klant heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft ThiemeMeulenhoff de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

ThiemeMeulenhoff sluit de navolgende producten en diensten uit van het herroepingsrecht:

1. Volgens specificaties van de klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de klant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, waaronder maar niet uitsluitend de printing on demand boeken of andere printing on demand uitgaven en/of maatwerkoplossingen;
2. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

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. Daarbuiten staat het ThiemeMeulenhoff vrij zijn prijzen te wijzigen.
2. Indien ThiemeMeulenhoff de prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst verhoogd staat het de klant vrij de overeenkomst te ontbinden.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. ThiemeMeulenhoff 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.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. ThiemeMeulenhoff zal 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 klant aan ThiemeMeulenhoff kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal ThiemeMeulenhoff geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal ThiemeMeulenhoff het bedrag dat de klant betaald heeft onverwijld terugbetalen.



5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij ThiemeMeulenhoff tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan ThiemeMeulenhoff bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. Bij de verkoop van producten aan klanten zal ThiemeMeulenhoff de klant nimmer verplichten tot vooruitbetaling van meer dan 50%.
3. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan ThiemeMeulenhoff te melden.
4. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door ThiemeMeulenhoff is gewezen op de te late betaling en ThiemeMeulenhoff de klant 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 ThiemeMeulenhoff gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot EUR 2.500,=; 10% over de daaropvolgende EUR 2.500,= en 5% over de volgende ERU 5.000,= met een minimum van EUR 40,=. ThiemeMeulenhoff kan ten voordele van de klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewakende tijd nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ThiemeMeulenhoff.
2. Bij ThiemeMeulenhoff 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 ThiemeMeulenhoff binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De klant dient ThiemeMeulenhoff in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 17 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen ThiemeMeulenhoff en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing

Artikel 18 - Overige bepalingen

Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijft het overige hierin bepaalde van kracht. Partijen zullen in dat geval nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.