

## **Algemene Voorwaarden Flawlash vastgesteld op 09-10-2018**

### **Inhoudsopgave:**

#### **Webshop:**

- 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 en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling en retourzendingen
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 17 - Het product, eigendomsvoorbehoud
- Artikel 18 - Verplichtingen van de ondernemer, veiligheid
- Artikel 19 - Verplichtingen van de klant
- Artikel 20 - Aansprakelijkheid, vrijwaring
- Artikel 21 - Intellectuele eigendomsrechten
- Artikel 22 - Overmacht
- Artikel 23 - Geheimhouding
- Artikel 24 - Vervaltermijn
- Artikel 25 - Taal
- Artikel 26 - Gedeeltelijke ongeldigheid
- Artikel 27 - Toepasselijk recht, lex fori
- Artikel 28 - Website en verbindendheid algemene voorwaarden

#### **Trainingen:**

- Artikel 1 - Aanmelding
- Artikel 2 - Bewijs van inschrijving
- Artikel 3 - Betaling lesgeld
- Artikel 4 - Annulering van de aanmelding
- Artikel 5 - Tussentijds beëindigen van de training
- Artikel 6 - Verzuim
- Artikel 7 - Auteursrecht cursusmateriaal/eigendomsrecht
- Artikel 8 - Schade
- Artikel 9 - Diploma's en certificaten
- Artikel 10 - Persoonsgegevens en privacy

Artikel 11 - Geheimhouding

Artikel 12 - Overige bepalingen

## **Algemene Voorwaarden Webshop:**

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Klant:** de persoon die een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de klant of ondernemer 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.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt;
8. **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;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

### **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer;**

Flawlash

Adres: De Ruyterlaan 4, 7511 JH, Enschede

Tel: 053-2032465

Email: info@flawlash.nl

KvK-nummer: 77574951

Btw-identificatienummer: 171523751B01

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de klant 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 klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant 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 klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant 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 een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
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 klant mogelijk te maken. Als de ondernemer 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 ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van aflevering;
  - 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, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs 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 klant te raadplegen is;
  - o de manier waarop de klant, 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 eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - o de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
  - o de minimale duur van de overeenkomst 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 klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
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 klant 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 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. 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 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 de ondernemer 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht/ Afkoelingsperiode**

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de klant 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 klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de klant 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:*

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

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

1. Indien de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de klant een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

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

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de klant uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. 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 slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de klant de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de klant is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### **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 vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
    - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
    - b. de klant 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 en Garantie**

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. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Foto's van de producten op de website van Ondernemer zijn slechts ter indicatie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

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

1. De ondernemer 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de klant 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. 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 ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

7. De wijze van verzending wordt door Ondernemer bepaald, tenzij anders is overeengekomen.
8. Ondernemer is niet aansprakelijk voor vertragingen bij TNT Post of DHL transport.
9. Leveringstijden zijn steeds bij benadering en in geen geval kan Ondernemer voor vergoeding van kosten of schade wegens overschrijding van leveringstijden verantwoordelijk worden gehouden.
10. Verlies, breuk, diefstal of andere schade gedurende het transport zullen door Ondernemer worden vergoed mits hiervoor duidelijk bewijs kan worden geleverd en de zending met een aanvullende dienst is verstuurd.
11. Producten die niet op voorraad zijn worden niet automatisch nagezonden. Ondernemer zal de koper hier binnen vijf werkdagen van op de hoogte stellen. De koper heeft in dit geval de mogelijkheid om de bestelling te annuleren.

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

### *Opzegging*

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de klant deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de klant te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomsten met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt

niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode

#### *Duur*

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de klant 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. Betaling dient voorafgaand aan de levering per Ideal te worden betaald of overgeboekt te worden op: NL 25 RABO 0311 3429 30 ten name van Flawlash te Enschede, onder vermelding van naam en Flawlash bestelnummer en/of factuurnummer.
2. De klant kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de klant heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
5. Indien een factuur niet tijdig is betaald door klant zal de klant, na daartoe door ondernemer te zijn gemaand, ter zake van buitengerechtigde kosten minimaal de incassokosten en de wettelijke verdragingsrente verschuldigd zijn.
6. Indien een factuur niet tijdig is betaald door klant heeft ondernemer het recht, voor elke aan de klant verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d. een bedrag van tenminste € 40,00 ter zake administratiekosten bij de klant in rekening te brengen.
7. In voorgaande of daarmee overeenstemmende omstandigheden kan naar keuze van ondernemer de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden, al dan niet gecombineerd met een eis tot schadevergoeding.
8. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtigde kosten van invordering komen voor rekening van de klant.

#### **Artikel 14 - Klachtenregeling en retourzendingen**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
2. 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 klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De ondernemer dient klachten afdoende te onderzoeken. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.



4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Voor alle retourzendingen gelden de volgende regels:
  - a) Verstuur een e-mail naar [info@flawlash.nl](mailto:info@flawlash.nl) onder vermelding van naam, factuurnummer en de reden van retourzending.
  - b) Bij een nieuw product mag de verzegeling niet verbroken zijn.
  - c) Bij een nieuw product dient de verpakking ongeschonden te zijn.
  - d) Kosten voor retourzendingen zijn voor de klant tenzij er door Ondernemer een onjuiste levering is gedaan.
  - e) Niet aangetekend retour zenden is voor risico van de klant.
  - f) Ondernemer is niet verantwoordelijk voor de vermissing of vertraging van een retourzending.
  - g) Onvoldoende gefrankeerde of ongefrankeerde retourzendingen worden niet door Ondernemer geaccepteerd.
  - h) De klant dient de te retourneren artikelen dusdanig te verpakken dat beschadiging wordt vermeden.
  - i) Ondernemer accepteert geen aansprakelijkheid voor schade die geleden wordt door onjuiste verzendingen met onjuiste artikelen.
  - j) Een retour zending wordt pas in behandeling genomen nadat deze door Ondernemer ontvangen en goedgekeurd is.

#### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Geschillen tussen klant en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de klant als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

#### **Artikel 17 - Het product, eigendomsvoorbehoud**

1. De klant zal het product enkel en alleen gebruiken voor het doel waarvoor het gekocht is en binnen dat kader verder naar zijn aard geschikt is.
2. De ondernemer behoudt nadrukkelijk de eigendom van het product voor, hetzij voor zichzelf, hetzij voor een derde, totdat de klant alle verplichtingen uit alle met de ondernemer gesloten overeenkomsten is nagekomen. Onder verplichtingen wordt verstaan de verplichting tot betaling van de koopprijs, alsmede eventuele betalingsverplichtingen ten aanzien van rente, kosten en/of schadevergoeding. Ondernemer blijft volledig eigenaar van het geleverde product tot het moment dat de koopprijs volledig is voldaan.
3. De klant zal al het nodige doen om het eigendomsrecht van de ondernemer of een derde te beschermen. De klant zal de ondernemer onverwijld op de hoogte stellen van enige daad waardoor het eigendomsrecht zou kunnen vervallen of worden beperkt.
4. De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende producten te verpanden, in eigendom over te dragen of aan derden enig ander recht daarop te verlenen.
5. Voor het geval dat de ondernemer haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan de ondernemer om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten terug te (doen) nemen zonder enige rechtelijke tussenkomst, sommatie of ingebrekestelling. De klant dient hiertoe zijn medewerking te verlenen op straffe van een boete € 500,- per overtreding, alsmede een boete gelijk aan € 250,- voor elke dag dat de overtreding, na mededeling van de ontdekking daarvan door de ondernemer, voortduurt, onverminderd het recht van de ondernemer volledige schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 18 - Verplichtingen van de ondernemer, veiligheid**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem geleverde producten zijn samengesteld met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen, welke bovendien voldoen aan de vereisten van op dit moment bestaande wetgeving ten aanzien van de gebruikte materialen en middelen.
2. De ondernemer licht de klant (op zijn website [flawlash.nl](http://flawlash.nl), etikettering op de verpakking alsmede bijgesloten gebruiksvorschriften) in over de wijze van gebruik van de geleverde producten, alsmede de mogelijke risico's verbonden aan het gebruik van de producten.
3. De ondernemer heeft in het kader van de mogelijke risico's verbonden aan het gebruik van de geleverde producten een veiligheidsinformatieblad (MSDS document) beschikbaar op de website [flawlash.nl](http://flawlash.nl).
4. De ondernemer wordt geacht te werken volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek.

#### **Artikel 19 - Verplichtingen van de klant**

1. Bij toepassing van de producten dienen de wettelijke voorschriften terzake in acht genomen te worden. Klant is verplicht maatregelen te nemen teneinde een ontstane schade zoveel mogelijk te beperken.

2. De klant dient de ondernemer voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.
3. De klant heeft de plicht alle door de ondernemer gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

#### **Artikel 20 - Aansprakelijkheid, vrijwaring**

1. Iedere aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van een eventueel eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraars is. Indien en voorzover, om welke reden dan ook, geen betaling uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de declaratie(s) in de desbetreffende zaak.
2. Ondernemer is jegens klant aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. Ondernemer is evenwel niet aansprakelijk voor:
  - a. bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door of namens klant aan ondernemer of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van of namens klant;
  - b. bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door ondernemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van ondernemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met ondernemer verbonden organisatie;
  - c. bij klant of derden ontstane bedrijfsschade, indirecte schade, of gevolgschade;
  - d. bij klant of derden ontstane schade waarvoor klant zich heeft verzekerd.
3. Klant is, indien hij overweegt ondernemer aansprakelijk te stellen tot vergoeding van schade, verplicht daarover met ondernemer in overleg te treden, alvorens hij tot aansprakelijkstelling overgaat.
4. Ondernemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens klant, ondernemer of derden.
5. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat klant de schade heeft ontdekt bij ondernemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding is vervallen.
6. Klant is gehouden ondernemer schadeloos te houden en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden - daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van klant, alsmede gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van klant betrokken zijn - die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van ondernemer ten behoeve van klant. Klant vrijwaart ondernemer voor alle aansprakelijkheid die op ondernemer jegens derden zou kunnen rusten met betrekking tot de door ondernemer geleverde zaken.
7. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verkeerd gebruik door de klant van de geleverde producten.

8. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor iedere vorm van schade, waaronder fysiek of psychisch, die mogelijk voort vloeit uit het gebruik van door ondernemer geleverde producten.
9. Het gebruik van door ondernemer geleverde producten geschiedt geheel voor eigen risico van de klant.
10. De uit het bovenstaande voortvloeiende uitsluitingen of beperkingen van de aansprakelijkheid van ondernemer gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ondernemer.

#### **Artikel 21 - Intellectuele eigendomsrechten**

1. De (intellectuele eigendoms) rechten met betrekking tot de website flawlash.nl, waaronder begrepen de rechten op de teksten, algemene voorwaarden, afbeeldingen, vormgeving, databestanden, foto's en overig (stilstaand en/of bewegend) beeldmateriaal, formats, software, merken (inclusief domeinnamen) en overige materialen, berusten bij ondernemer, haar licentiegevers, de fabrikanten van de betreffende producten en/of derden aan wie ondernemer niet verbonden is.
2. Het is niet toegestaan (delen van) de website flawlash.nl op enige wijze ter beschikking te stellen aan derden en/of verveelvoudigen anders dan door het downloaden en bekijken daarvan op een enkele computer en/of het printen van één hardcopy.
3. Het is niet toegestaan veranderingen in de geleverde producten aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Het is slechts toegestaan een hyperlink naar de website flawlash.nl aan te brengen indien dit gebeurt voor informatieve doeleinden. Het aanbrengen van een hyperlink voor enig ander doel, zoals een commercieel doel, is derhalve verboden.

#### **Artikel 22 - Overmacht**

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

#### **Artikel 23 - Geheimhouding.**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 24 - Vervaltermijn**

Voorzover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de klant uit welken hoofde ook jegens ondernemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door ondernemer in ieder geval na één jaar na het moment waarop ondernemer bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

#### **Artikel 25 - Taal**

De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is bepalend voor de uitleg ervan.

### **Artikel 26 - Gedeeltelijke ongeldigheid**

Mochten delen van deze voorwaarden nietig of vernietigd of anderszins ongeldig zijn, dan blijven de overige (delen van) bepalingen onverminderd gelden. De overige voorwaarden dienen dan zo gelezen en geïnterpreteerd te worden dat de strekking van de voorwaarden en in het bijzonder van de ongeldige delen wordt bereikt.

### **Artikel 27 - Toepasselijk recht, lex fori**

1. Op alle overeenkomsten, waarop deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De Rechtbank te Almelo is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan en welke niet door de Geschillencommissie in behandeling kunnen worden genomen, kennis te nemen.

### **Artikel 28 - Website en verbindendheid algemene voorwaarden**

1. Alle informatie op de website [www.flawlash.nl](http://www.flawlash.nl) is informatief en niet bindend. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Bepalend is datgene dat in de opdrachtverlening wordt overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn verbonden aan alle dienstverlening door Flawlash, tenzij in de opdrachtverlening uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

einde

## **Algemene Voorwaarden Trainingen**

### **Artikel 1 - Aanmelding**

1. De deelnemer verklaart meerderjarig te zijn op het moment van de inschrijving. Door de online inschrijving, verklaart de deelnemer akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle trainingen die door Flawlash wordt georganiseerd.
2. Na ontvangst van de online inschrijving is er een overeenkomst tot stand gekomen met Flawlash.
3. De overeenkomst heeft betrekking op de training die online is geboekt alsmede op de inhoud van beschikbare trainingsinformatie.
4. Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst.

### **Artikel 2 - Bewijs van inschrijving**

Na de online inschrijving ontvangt de cursist een bewijs van inschrijving via email.

### **Artikel 3 - Betaling lesgeld**

1. Het verschuldigde lesgeld dient te worden voldaan in 1 of 2 keer. Op bankrekeningnummer: NL 25 RABO 0311 3429 30 t.n.v. Flawlash te Enschede.
3. De deelnemer is aansprakelijk voor het niet nakomen van de betalingsverplichting, ook wanneer het factuuradres anders luidt dan het huisadres.
4. In geval van niet tijdige of onvolledige betaling van het lesgeld kan Flawlash de deelnemer deelname aan de training ontzeggen.

5. Bij blijvende niet - of onvolledige nakoming van de betalingsverplichting wordt de overeenkomst ontbonden met instandhouding van de (volledige) betalingsverplichting van de deelnemer.

#### **Artikel 4 - Annulering van de aanmelding**

1. Wanneer een deelnemer niet kan deelnemen aan de training kan hij/zij deze steeds uitstellen naar een volgende datum. Dit dient te gebeuren door middel van een aangetekend schrijven aan Flawlash, De Ruyterlaan 4, 7511 JH te Enschede. Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de lessen waarvoor men zich heeft ingeschreven worden administratieve kosten aangerekend van 25% van het totale lesgeld. Bij annulering korter dan 4 weken voor aanvang van de lessen, zal 50% van het totale lesgeld in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen 24 uur zal 75 % van het totale lesgeld in rekening worden gebracht. Met totale lesgeld wordt bedoeld de normale trainingsprijs die wordt gehanteerd voor een training zonder rekening te houden met eventuele tijdelijke kortingen of lokale acties die op een bepaald ogenblik zouden kunnen gelden. Tijdelijke kortingen op het lesgeld hebben met andere woorden geen gelijke vermindering van de eventuele schadevergoeding tot gevolg. Indien vóór aanvang van de training of activiteit geen aangetekende brief van annulering of uitstel is ontvangen is de student het volledige cursusgeld verschuldigd.
2. Flawlash behoudt zich het recht voor een training wegens gebrek aan voldoende deelnemers te annuleren. De deelnemers worden tijdig, doch uiterlijk één week voor de geplande aanvang van de training, hiervan op de hoogte gesteld. Reeds betaalde les gelden zullen worden aangewend ten behoeve van een volgende datum waarop de training plaatsvindt.

#### **Artikel 5 - Tussentijds beëindigen van de training**

1. Tussentijdse beëindiging van de training leidt niet tot restitutie van het lesgeld.
2. Tussentijds beëindigen van de training leidt in alle gevallen tot ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 6 - Verzuim**

Het verzuim van lessen geeft geen recht op gedeeltelijke of gehele terugbetaling van het lesgeld.

#### **Artikel 7 - Auteursrecht cursusmateriaal/eigendomsrecht**

1. De deelnemer verkrijgt het eigendom van het cursusmateriaal na volledige betaling ervan.
2. Op het door Flawlash ontwikkelde cursusmateriaal rust het auteursrecht.
3. Niets uit dit cursusmateriaal mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flawlash.

#### **Artikel 8 - Schade**

1. De deelnemer is te allen tijde aansprakelijk voor alle schade die door deelnemer wordt toegebracht aan de organisatie alsmede voor schade toegebracht aan derden. Model zijn is op eigen risico.
2. Ook is de deelnemer te allen tijde aansprakelijk voor schade toegebracht aan apparatuur of meubilair.

### **Artikel 9 - Diploma's en Certificaten**

1. Na het afronden van de training ontvang je een Certificaat. Dit certificaat ontvang je op het einde van de trainingsdag.
2. Aan diploma's en certificaten van Flawlash kunnen geen rechten worden ontleend.

### **Artikel 10 - Persoonsgegevens en privacy**

De deelnemer voorziet Flawlash bij inschrijving van alle gegevens, waarvan Flawlash aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het zorgvuldig uitvoeren van het trainingsbeleid. Flawlash behandelt de vertrouwelijke gegevens van de deelnemer volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Artikel 11 - Geheimhouding**

1. Flawlash en haar medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die de deelnemer heeft meegedeeld tijdens en voor aanvang van de training. Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit door de deelnemer is meegedeeld of wanneer dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De geheimhoudingsplicht vervalt, indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Flawlash verplicht is de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

### **Artikel 12 - Overige bepalingen**

1. Flawlash is nimmer aansprakelijk voor diefstal van eigendommen dan wel schade aan eigendommen van deelnemers gedurende hun aanwezigheid op het terrein of in de gebouwen waar Flawlash de training verzorgt.
2. Uitsluitend het Nederlands Recht is van toepassing. Geschillen welke enkel van praktische aard zijn, zullen in eerste instantie aanleiding geven tot een intern overleg.

einde