

Gebruikers- en consumentenvoorwaarden

TweedehandsStudieboeken.nl

Inhoudsopgave:

- 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
- Artikel 15 - Handelssysteem van ondernemer
- Artikel 16 - Gebruik handelssysteem
- Artikel 17 - Privacy
- Artikel 18 - Geschillen
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de gebruikers- en consumentenvoorwaarden

Artikel 1 - Definities

In deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Handelssysteem:** de functies op website en mobiele toepassing die essentieel zijn voor de verhandeling van (studie)boeken en aanverwante artikelen tussen aanbieders en kopers. Hieronder vallen het aanmaken van een account, het tonen van het aanbod van aanbieders, het tonen van het aanbod van een specifieke aanbieder en de mogelijkheden voor een koper om met een aanbieder in contact te komen.
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Gebruiker:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en gebruik maakt van het handelssysteem;
6. **Aanbieder:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en (studie)boeken en aanverwante artikelen aanbiedt via het handelssysteem;
7. **Koper:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die via het handelssysteem van de ondernemer een koopaanvraag doet voor een door de aanbieder aangeboden (studie)boek of aanverwant artikel;
8. **(Vaste) partner:** rechtspersoon waar de ondernemer een zakelijke verbintenis mee heeft met betrekking tot de verkoop van studiemateriaal en/of producten en/of diensten. Voorbeelden van samenwerkende partijen zijn bol.com, De Slegte en studieboeken.nl;
9. **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;
10. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument 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.
11. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

12. **Mobiele toepassing:** de in eigendom, en in beheer van de ondernemer zijnde, en voor de gebruiker beschikbaar gestelde softwaretoepassingen voor mobiele apparaten.
13. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
14. **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;
15. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
16. **(De) website:** de in eigendom, en in beheer van de ondernemer zijnde, op het internet gepubliceerde website TweedehandsStudieboeken.nl
(<http://www.tweedehandsstudieboeken.nl>)

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: BookNext, handelend onder de naam TweedehandsStudieboeken.nl

Vestigingsplaats: Zwijndrecht

KvK Nummer: 24332836

Contact: via het contactformulier op <http://www.tweedehandsstudieboeken.nl>

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. De artikelen 1 tot en met 14 en 18 tot en met 20 van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument. De artikelen 1 tot en met 3 en 14 tot en met 19 van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden van toepassing op elk gebruik van het handelssysteem door gebruikers.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de gebruikers- en consumentenvoorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument 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 gebruikers- en consumentenvoorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument 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 gebruikers- en consumentenvoorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voordat een koper via het handelssysteem van de ondernemer een koopaanvraag doet voor een door de aanbieder aangeboden (studie)boek of aanverwant artikel wordt de tekst van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden langs elektronische weg aan de koper beschikbaar gesteld.
5. Voordat een aanbieder (studie)boeken en aanverwante artikelen aanbiedt via het handelssysteem wordt de tekst van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden langs elektronische weg aan de koper beschikbaar gesteld.
6. Indien de consument via de ondernemer een overeenkomst sluit met een vaste partner van de ondernemer, gelden de algemene en specifieke voorwaarden van deze vaste partner. De consument wordt voor het aankopen van een dienst of product bij een vaste partner middels een melding op de hoogte gesteld van de desbetreffende samenwerking. De consument dient vervolgens zelf kennis te nemen van de geldende voorwaarden van deze samenwerkende partner.
7. Voor het geval dat naast deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van de ondernemer van toepassing zijn, is

het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige gebruikers- en consumentenvoorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod van de ondernemer

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 consument 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 consument 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 consument te raadplegen is;
 - o de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
4. De ondernemer is te allen tijde gerechtigd de aangeboden diensten te wijzigen of te beëindigen. Ook de overeenkomst met een individuele gebruiker kan worden beëindigd of gewijzigd wanneer hier aanleiding toe is.

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 consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde gebruikers- en consumentenvoorwaarden.
2. Indien de consument 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 consument 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 consument 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 consument 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 consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, beschikbaar stellen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de gebruikers- en consumentenvoorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument 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 4 van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument 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

Bij levering van producten:

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 ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
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 ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument 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 consument 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 consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument 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 consument 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 consument;
 - 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 consument 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 consument 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. De ondernemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor incorrecte prijsvermeldingen wanneer deze foutieve informatie afkomstig is van samenwerkende partijen.
5. 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 consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
6. 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Artikel 11 – Levering, uitvoering en aansprakelijkheid

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 consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden 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 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 en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument 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 consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor misverstanden of onjuistheden die veroorzaakt zijn door gebruikers of door storing in het gebruikte medium. Eventuele schade die hieruit voortvloeit, kan niet verhaald worden op de ondernemer.
8. In het geheel gezien is de ondernemer niet verantwoordelijk voor schade ontstaan door ten gevolge van het verstrekken van verleende diensten, verstrekte informatie of gegeven adviezen. Ook handelingen die gebaseerd zijn op de beschreven informatie vallen buiten de aansprakelijkheid van de ondernemer.
9. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen bedrijfsschade, gevolg- of indirecte schade, ongeacht tengevolge van welke oorzaak, onzorgvuldigheid of verzuim die schade mocht zijn veroorzaakt.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument 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 consument 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 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 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 consument 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 consument 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 overeenkomst 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 consument 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. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 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.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in gebruikers- en consumentenvoorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. 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 consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 15 - Handelssysteem van de ondernemer

1. De website en het bijbehorende handelssysteem is bedoeld (studie)boeken en aanverwante artikelen voor MBO, HBO en WO. Onder aanverwante artikelen vallen naslagwerken, wetboeken en overig door onderwijsinstelling aangewezen lesmateriaal.
2. De ondernemer is intermediair bij het tot stand komen van een transactie tussen de koper en de aanbieder. De ondernemer is noch verantwoordelijk voor het tot stand komen van de transactie, noch voor de afhandeling en communicatie tussen de koper en de aanbieder.
3. De ondernemer is nimmer verantwoordelijk voor de gevolgschade voortkomend uit incorrecte verstrekte informatie van (studie)boeken of aanverwante artikelen.
4. De ondernemer is nimmer verantwoordelijk voor de gevolgschade voortkomend uit onjuiste informatie die wordt verstrekt bij door aanbieders aangeboden (studie)boeken en aanverwante artikelen, gevolgschade voortkomend uit of incorrect verstrekte informatie door de aanbieders.
5. De ondernemer is niet aansprakelijk bij het niet of verminderd functioneren van het handelssysteem.
6. De ondernemer is ten alle gerechtigd door gebruikers verstrekte informatie over (studie)boeken en aanverwante artikelen te wijzigen of te verwijderen indien de door gebruikers verstrekte informatie onjuist of incompleet is.
7. De ondernemer te allen tijde gerechtigd en zonder opgaaf van reden de gebruiker toegang tot het handelssysteem te ontfangen.
8. De ondernemer is te allen tijde gerechtigd misbruik van de website, mobiele toepassing en het handelssysteem te melden bij politie en justitie, inclusief de persoonsgegevens

van de gebruiker die de website en het handelssysteem misbruikt. Onder misbruik wordt verstaan het voor eigen gewin opzettelijk verstrekken van foutieve informatie en/of niet nakomen van overeengekomen afspraken die een gebruiker en/of de ondernemer benadelen. Onder misbruik wordt eveneens verstaan het opzettelijk schade toebrengen aan de website, mobiele toepassing of het handelssysteem.

- 9 De ondernemer is gemachtigd gebruikers van het handelssysteem berichten per e-mail toe te sturen, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het (technische en functionele) functioneren van het handelssysteem.

Artikel 16 - Gebruik van het handelssysteem

- 1 Bij het aanbieden van (studie)boeken en aanverwante artikelen is de aanbieder zelf verantwoordelijk voor het vertrekken van (juiste) informatie over de betreffende (studie)boeken en aanverwante artikelen. Hieronder valt de staat, de prijs, de druk, de titel en andere voor kopers relevante informatie.
- 2 De aanbieder dient informatie over de staat van het te verkopen (studie)boek of aanverwante artikel naar eer en geweten te verstrekken. Het opzettelijk verstrekken van onjuiste informatie m.b.t. tot de staat en overige informatie over het (studie)boek of aanverwante artikel kan leiden tot uitsluiting van het handelssysteem.
- 3 Een aanbieder dient binnen het op of via de website gecommuniceerde termijn te reageren wanneer een koper een koopaanvraag doet voor door de aanbieder aangeboden (studie)boeken en aanverwante artikelen. Bij het overschrijden van de termijn is de ondernemer te allen tijde gerechtigd de aanbieder toegang tot het handelssysteem te ontfen.
- 4 Na een overeenstemming met een koper dient de aanbieder zijn of haar verplichtingen na te komen, dit wil zeggen het binnen een acceptabel of de met de koper overeengekomen termijn en op de overeengekomen wijze leveren van het door de koper aangekochte (studie)boek of aanverwante artikel. Het niet nakomen van deze verplichtingen kan leiden tot uitsluiting van het handelssysteem.
- 5 De koper dient na overeenstemming met de aanbieder de met de aanbieder overeengekomen verkoopsom binnen een acceptabel termijn te voldoen op een met de aanbieder overeengekomen wijze. Het niet nakomen van deze verplichtingen kan leiden tot uitsluiting van het handelssysteem.
- 6 Koper en aanbieder zijn zelf verantwoordelijk met elkaar contact op te nemen wanneer er onduidelijkheid bestaat over de afhandeling van een (ver)koop. Hieronder valt de prijs, de wijze van betaling, de wijze van verzending en de aard van het product zelf.
- 7 Koper en aanbieder dienen actuele en waarheidsgetrouwe persoonsgegevens te verstrekken bij het gebruik van het handelssysteem. Het niet nakomen van deze bepaling kan leiden tot uitsluiting van het handelssysteem.

Artikel 17 - Privacy

1. De benodigde gegevens die ingevuld worden bij het aanmelden bij of gebruiken van het handelssysteem worden vertrouwelijk behandeld en worden onder geen beding doorgespeeld aan derden.
2. De door de gebruiker ingevoerde persoonlijke informatie wordt gebruikt bij het voeren van de administratie van de ondernemer en voor het functioneren van het handelssysteem.
3. In afwijking van lid 1 is de ondernemer gerechtigd persoonlijke (gebruikers)informatie uit te wisselen met vaste partners. Dit betreft alle op de website en mobiele toepassing ingevoerde informatie door de gebruiker.
4. Bij onduidelijkheden of vermoedelijke onjuistheden kunnen de ingevoerde persoonlijke gegevens door de ondernemer gecontroleerd worden op waarheid en/of volledigheid.
5. De ondernemer is gemachtigd aangemelde gebruikers een digitale of fysieke mail te doen toekomen met daarin informatie over de werking van de website, mobiele toepassing, promotie voor derden en/of eventuele veranderingen of aanvullingen. In iedere nieuwsbrief krijgt de gebruiker van de ondernemer de mogelijkheid om zich uit te schrijven voor deze service.
6. Cookies: de ondernemer maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Deze cookies bevatten geen persoonsgegevens en worden gebruikt voor het functioneren van het handelssysteem.

7. Onderzoek: de ondernemer is gemachtigd onderzoek te doen naar het functioneren van de website of mobiele toepassing. Dit in de vorm van een enquête of onderzoek. Ook marktonderzoek of prijsvragen voor derden zijn optioneel. Het participeren aan dergelijke acties vindt plaats op vrijwillige basis.
8. Persoonsgegevens van de gebruiker worden verwijderd nadat een gebruiker hier een verzoek voor indient bij de ondernemer.

Artikel 18 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de gebruikers- en consumentenvoorwaarden

Wijzigingen in deze gebruikers- en consumentenvoorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren. Bij gebruik van de aangeboden diensten na de publicatie gaat de gebruiker automatisch akkoord met de dan geldende gebruikers- en consumentenvoorwaarden.