

Algemene Voorwaarden behorende bij de webshop van stichting Helende Geluiden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de stichting
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrechten
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de stichting bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de stichting worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de stichting;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument 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 consument of stichting 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 consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Stichting:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de stichting en de consument 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;
11. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en stichting gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de stichting

Naam: Stichting Helende Geluiden
Adres: Pampus 168 2036TC Haarlem
Telefoonnummer: 023-5359852 (tijdens kantooruren)
E-mailadres algemeen: info@helendegeluiden.nl
E-mailadres webshop: reserveren@helendegeluiden.nl
KvK-nummer: 59091762
Btw-nummer: NL 853313325B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de stichting en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen stichting en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de stichting voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de stichting zijn in te zien en dat 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 algemene voorwaarden 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 algemene voorwaarden 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. 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 consument zich in geval van tegenstrijdige 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, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de stichting gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de stichting 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.
4. Het aanbod van de stichting bestaat uit reserveringen voor diverse uitvoeringen georganiseerd door de stichting en heeft tevens betrekking op de media die de stichting aanbiedt.
5. Reserveringen zijn voor concerten, dans, performances, workshops, healings, et cetera.
6. De media worden aangeboden in de vorm van Cd's, DVD's, of als stream.

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 voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de stichting onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de stichting is bevestigd, kan de consument de overeenkomst of reservering ontbinden.

- 3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de stichting passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web-omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de stichting daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4 De stichting zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de stichting waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - c. 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;
 - d. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 4 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De stichting mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De stichting mag, mits hij de consument 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 consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument 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 consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument 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.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de stichting hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

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

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van een ondubbelzinnige wijze aan de stichting zoals e-mail, brief of telefonisch contact.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de stichting. Dit hoeft niet als de stichting heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzend termijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de stichting verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de stichting niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de stichting aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de stichting een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de stichting is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de stichting de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de stichting heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de stichting bij herroeping

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

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De stichting kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de stichting dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de stichting geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
4. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

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.
- 2 In afwijking van het vorige lid kan de stichting producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de stichting 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 stichting 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.
- 5 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

- 1 De stichting 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 de stichting kenbaar heeft gemaakt.
- 3 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de stichting 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 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 Na ontbinding conform het vorige lid zal de stichting het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
- 5 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de stichting tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de stichting bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan via elektronische betaling via iDeal.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de stichting te melden.
3. Bij concerten en dergelijke is het ook mogelijk om aan de kassa te betalen en dan is deze voorwaarden, zoals hier gesteld niet noodzakelijk.

Artikel 14 – Klachtenregeling

a: Algemeen

De stichting beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

- 1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de stichting.
- 2 Bij de stichting 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 stichting binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 3 Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

4

b: Bij defecte media producten of stream fouten

5 Bij een defect aan de media producten is vervanging ter rekening van de stichting indien:

6 1. Bij media producten geldt dat het medium in verzegelde vorm geretourneerd dienen te worden.

7 Dit in verband met de auteursrechten op die media van de uitvoerende artiesten.

8 2. Bij beschadiging tijdens de levering of verzending geeft de consument aan dat hij dit product wil retourneren omdat het niet bruikbaar is door fysieke of technische schade.

9 Dan wordt aangeraden om zowel het defecte product als wel de beschadigde verpakking te retourneren zodat de stichting kan bepalen of het product daadwerkelijk aan vervanging toe is.

10 De kosten van het retourneren worden gedragen door de consument waarna er een vervangend product op kosten van de stichting zal worden verzonden.

11 3. Bij streamingfouten is de stichting niet verantwoordelijk voor deze storing omdat deze kan komen door:

12 a. Een slechte internetverbinding van de consument.

13 b. Een serverfout bij de webhosting provider.

c: Annulering reservering in verband met verhindering

Bij het verhinderd zijn bij een tevoren gereserveerde uitvoering van de stichting moet de consument rekening worden gehouden met de reden van verhindering:

1. Het kan zijn dat de consument toch afziet om een activiteit van de stichting bij te wonen.

De annulering zonder opgave van reden kan tot 2 dagen voor de dag van de activiteit.

Buiten deze termijn kan er geen sprake zijn van restitutie.

2. Verhindering door externe omstandigheden.

Het is mogelijk voor de consument om aanspraak te maken op restitutie op basis van *coulance* aan de zijde van de stichting buiten het door de stichting gestelde termijn.

De consument zal dan via brief of elektronische post de reden van verhindering moeten vermelden. Uitgesloten worden gevallen van verhindering door weersomstandigheden, vertraging door files of het openbaar vervoer.

3. De stichting zal in de gevallen genoemd in artikel 14 lid c1 en lid c2 de door de consument betaalde kosten terugstorten op het bankrekeningnummer van de consument dat voor die reservering is gebruikt via iDeal.

14

Artikel 15 - Geschillen

1 Op overeenkomsten tussen de stichting en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en 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.