

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende woorden de daarachter vermelde betekenis, tenzij uit de context het tegendeel blijkt:

**Bedenktijd** betekent de termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

**Consument** betekent de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

**Dag** betekent kalenderdag;

**Digitale inhoud** betekent gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

**Duurzame gegevensdrager** betekent elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat een consument of CM 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;

**Herroepingsrecht** betekent de mogelijkheid voor een consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

**Overeenkomst op afstand** betekent een overeenkomst die tussen CM en een 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;

**Herroepingsformulier** betekent het in de Bijlage van deze voorwaarden opgenomen formulier voor een consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

**CM** betekent de onderneming Care Messenger B.V., gevestigd aan Verrijn Stuartweg 12, 1112 AX, te Diemen en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 88203034; en

**Website** betekent de website van CM, zijnde ChattaTV.nl en Chatta-TV.nl

## 1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van CM en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen CM en een consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument beschikbaar 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 CM voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze 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 worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede 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.

## **2. Aanbod**

1. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod van producten, digitale inhoud en/of diensten binden CM niet.
2. 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.

## **3. Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt 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 CM onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

## **4. Software**

1. Bij de koop van een softwareproduct verkrijgt de klant een gegevensdrager (cd-rom, etc.), de bijbehorende documentatie (indien aanwezig), alsmede een gebruikerslicentie conform de licentievoorwaarden van de fabrikant.
2. De klant verklaart zich door middel van het eerste gebruik van de software automatisch akkoord met de betreffende licentievoorwaarden. Het intellectueel eigendom van het product blijft bij de licentiegever. Alle rechten op de door CM genoemde en gebruikte productaanduidingen, merken, logo's etc., behoren toe aan de respectievelijke houders van deze rechten. Bij het gebruik van de producten dient de klant alle rechten van derden te respecteren.
3. Installatie van nieuwe software alsmede het veranderen van reeds geïnstalleerde software houden het risico in van dataverlies. De klant dient maatregelen te nemen teneinde dataverlies te voorkomen. Voor schade als gevolg van de installatie van nieuwe software is CM niet aansprakelijk.
4. CM is op geen enkele wijze aansprakelijk voor verlies van data op bij CM gekochte opslagmedia, behoudens in geval van door de klant aangetoonde opzet of grove schuld van CM.

## **5. Herroepingsrecht**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, 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, niet zijnde de vervoerder, het laatste product heeft ontvangen. CM 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, niet zijnde de vervoerder, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen; of

- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het eerste product heeft ontvangen.
3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 zonder opgave van redenen ontbinden.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

## **6. Behandeling product 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 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.

## **7. Uitoefening van het herroepingsrecht**

1. Wanneer de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het herroepingsformulier of op andere ondubbelzinnige wijze aan CM.
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) CM. Dit hoeft niet als CM heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verlopen.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door CM verstrekte 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.
6. Indien verrichting van de dienst aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

## **8. Verplichtingen van CM bij herroeping**

1. Als CM de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. CM vergoedt alle betalingen van de consument, - echter de consument betaald zelf de kosten voor retournering
3. CM vergoedt alle betalingen van de consument binnen 7 dagen, inclusief eventuele leveringskosten door CM in rekening gebracht voor het geretourneerde product, nadat het product retour is ontvangen en gecontroleerd is op eventuele onvolkomenheden.

4. CM 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.
5. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft CM de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **9. Uitsluiten herroepingsrecht**

CM sluit het volgende uit van het herroepingsrecht:

- a. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als (i) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en (ii) de consument. Verliest zijn herroepingsrecht zodra CM de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
- b. 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.
- c. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

## **10. Prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten voor een periode van 3 maanden niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan CM producten en/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 CM 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 en/of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **11. Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. CM staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Er kan in ieder geval geen aanspraak op hetgeen onder lid 1 van dit artikel worden gemaakt (i) bij beschadiging door opzet of door nalatigheid, (ii) bij normale slijtage en/of (iii) bij beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing of gebruiksvoorschriften.

3. Een door CM diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover CM kan doen gelden indien CM is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
4. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van CM, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **12. Uitvoering overeenkomst en levering**

1. CM 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 CM kenbaar heeft gemaakt.
3. De consument dient het juiste adres en e-mailadres door te geven aan CM. Ook eventuele wijzigingen hiervan dienen tijdig doorgegeven te worden aan CM. Indien de consument een verkeerd adres heeft opgegeven voor de levering, dan zijn de extra verzendkosten voor rekening van de consument.
4. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
5. De eigendom van geleverde producten gaat over op de consument nadat het verschuldigde bedrag is betaald. Het risico van de producten gaat over op het moment van levering aan de consument.
6. CM zal geaccepteerde bestellingen uiterlijk binnen 7 werkdagen 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 7 werkdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
7. Na ontbinding conform het vorige lid zal CM het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
8. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij CM tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan CM bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **13. Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan CM te melden. Betaalopdrachten voor giro- en bankinstellingen zijn voor rekening en risico van degene die de opdracht (dan wel machtiging) tot betaling geeft.

## **14. Accounts en registratie**

1. De consument kan een account aanmaken of zich anderszins registreren op de website. CM behoudt zich het recht voor een aanvraag voor een dergelijke registratie te weigeren of de registratie weer op te heffen, bijvoorbeeld na constatering van onregelmatigheden.
2. De inloggegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet aan derden ter beschikking worden gesteld. De consument staat in voor het gebruik van zijn inloggegevens, ook al gebeurt dat zonder zijn medeweten.
3. De consument zal CM onmiddellijk waarschuwen als hij vermoedt dat zijn inloggegevens bij een derde bekend zijn of zich anderszins onregelmatigheden voordoen.
4. Het is de consument niet toegestaan meer dan één account aan te vragen of te beheren. Het is de consument verder niet toegestaan (opnieuw) een account aan te vragen of te beheren nadat CM de aanvraag van de consument voor een account heeft geweigerd of een account van de consument na registratie heeft opgeheven.

## **15. Overmacht**

CM en de consument 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 zijn rekening komt.

## **16. Klachtenregeling**

1. CM beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo spoedig mogelijk nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij CM.
3. Bij CM ingediende klachten worden binnen een termijn van 1 werkdag gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door CM binnen de termijn van 1 werkdag geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## **17. Privacy en veiligheid**

1. CM respecteert de privacy van de klant. CM behandelt en verwerkt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, in het bijzonder de Algemene verordening gegevensbescherming. De klant stemt in met deze verwerking. Ter bescherming van de persoonsgegevens van de klant hanteert CM passende beveiligingsmaatregelen.
2. Voor meer informatie over privacy wordt verwezen naar de website van CM.

## **18. Overig**

1. Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
2. De administratie van CM geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de consument gedane aanvragen en/of bestellingen. De consument erkent dat elektronische communicatie als bewijs kan dienen.
3. CM is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst met u door een enkele kennisgeving aan u aan een derde over te dragen.
4. Indien en voor zover enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. CM zal alsdan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

## **19. Toepasselijk recht**

Op overeenkomsten, en alle daaruit voortvloeiende niet-contractuele verplichtingen, tussen CM en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Bijlage Herroepingsformulier**

Aan: Care Messenger B.V., Verrijn Stuartweg 12, 1112 AX, te Diemen.  
Emailadres: info@caremessenger.tv

Hierbij deel ik u mede dat ik onze overeenkomst betreffende de koop van de volgende bestelling/order herroep:

Bestel- of ordernummer:

Besteld/ontvangen op (dd-mm-jjjj):

*Vul bovenstaand de datum in waarop u uw bestelling heeft ontvangen of de datum van uw bestelling.*

Voor- en achternaam:

Straatnaam + huisnummer:

Postcode:

Woonplaats:

Emailadres:

Datum:

Handtekening

*Onderteken dit formulier als u dit formulier niet per mail maar per post verstuurt.*

---