

Algemene Voorwaarden Multi-Office Gouda voor de consument

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon, uitsluitend woonachtig in Nederland (gelegen binnen Europa met uitsluiting van overzeese gebiedsdelen), die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Multi-Office 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;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de Multi-Office 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;
8. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Multi-Office gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 – Wie is Multi-Office

Multi-Office is gevestigd aan de Eikenlaan 259-2 te (2404 BP) Alphen aan den Rijn (tevens bezoekadres).

Telefoonnummer: 0172-244999, iedere werkdag te bereiken tussen 09.00 uur en 17.00 uur.

E-mailadres: gouda@multi-office.nl,

KvK-nummer: 69961913,

Btw-identificatienummer: NL0013059446B49

Wanneer vragen of klachten niet direct door Multi-Office kunnen worden opgelost, zal Multi-Office de consument binnen 3 werkdagen een e-mail sturen waarin Multi-Office de consument aangeeft dat de vraag of klacht wordt verwerkt.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Multi-Office en op elke via de website www.multi-office-gouda.nl tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Multi-Office en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld en dient de consument via een pop-up scherm aan te geven akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Zonder het akkoord gaan door de consument met deze algemene voorwaarden komt er geen overeenkomst tot stand.
3. Omdat de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke productvoorwaarden 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 Multi-Office 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 Multi-Office 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.

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 nadrukkelijk akkoord gaan door de consument met deze algemene voorwaarden en eventuele specifieke aanvullende voorwaarden. Via de website van Multi-Office wordt aangegeven hoeveel van elk betreffend artikel nog op voorraad ligt. Uitsluitend van op voorraad liggende artikelen kunnen door de consument worden besteld, Multi-Office accepteert geen orders van artikelen die niet op voorraad liggen en Multi-Office accepteert daarom geen leveringen met meerdere levertijden. In theorie kan het zich voordoen, dat de website vermeldt dat een bepaald artikel op voorraad ligt, maar doordat meerdere consumenten op hetzelfde moment hetzelfde artikel bestellen, kan het artikel, ondanks dat de website vermeldt dat het artikel op voorraad ligt, alsnog uitverkocht is. Alsdan geldt dat wie eerst komt, eerst maakt. De consument kan derhalve geen rechten ontlenen aan de op de website vermelde aanwezigheid van artikelen.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard (door middel van het aanklikken van de "afrekenen"-button), bevestigt Multi-Office onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Multi-Office is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden. Indien de consument aan Multi-Office een verkeerd mailadres heeft opgegeven en Multi-Office heeft dat mailadres gebruikt om de ontvangst van de aanvaarding te bevestigen, laat dat de totstandkoming van een overeenkomst na verzending van voornoemde bevestiging aan het verkeerde mailadres van de consument onverlet.
3. Overeenkomsten komen uitsluitend elektronisch tot stand. Multi-Office treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Multi-Office zal ten behoeve van het elektronisch betalen passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Multi-Office 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 Multi-Office waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden 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 prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Multi-Office 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. Multi-Office voert nadrukkelijk geen deelleveringen uit, orders waarvan de artikelen niet op voorraad liggen, worden door Multi-Office niet geaccepteerd.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. Multi-Office biedt via haar website geen diensten of digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd.

Verlengde bedenktijd voor producten bij niet informeren over herroepingsrecht:

4. Indien Multi-Office de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
5. Indien Multi-Office de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie 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 door tijdsverloop als Multi-Office 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 het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Multi-Office.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument voor eigen rekening het product retour.
3. De consument zorgt ervoor dat het product, inclusief alle geleverde toebehoren en indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking geretourneerd wordt.
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 retourneren van het product...
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van Multi-Office bij herroeping

1. Als Multi-Office de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Multi-Office vergoedt alle betalingen van de consument onverwijld na retourontvangst van de producten.
3. Multi-Office 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 Multi-Office de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Multi-Office geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
3. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

4. Verzegelde producten, zoals toners, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Multi-Office producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Multi-Office 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 Multi-Office 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 genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Multi-Office staat er voor in dat de producten 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 Multi-Office er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door Multi-Office, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Multi-Office kan doen gelden indien Multi-Office is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Multi-Office, 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.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. Multi-Office zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Multi-Office kenbaar heeft gemaakt. Multi-Office aanvaardt enkel fysieke adressen en nadrukkelijk geen postbussen. Multi-Office kan ten behoeve van de levering enkel de dag waarop de levering plaatsvindt kenbaar maken, het noemen van tijdstippen waarop of blokken op een dag waarbinnen geleverd zal kunnen worden behoort niet tot de mogelijkheden voor Multi-Office.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Multi-Office 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 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.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Multi-Office het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Multi-Office tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Multi-Office bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Betaling

1. Betaling van het door de consument verschuldigd bedrag geschiedt via iDeal of creditcard... Multi-Office heeft ter zake van de voornoemde wijzen van betaling met diverse providers afspraken gemaakt. Betaling op voornoemde wijze geschiedt voor de consument bevrijdend.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. Multi-Office 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 nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Multi-Office.
3. Bij Multi-Office 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 Multi-Office 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 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.

Artikel 16 - Geschillen

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

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. 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.

Artikel 18 - Verzending en levering

Wij doen zorgvuldig ons best de bestelling zo spoedig mogelijk bij u af te leveren. Bestellingen die op werkdagen vóór 14:00 uur worden gedaan, proberen wij dezelfde dag nog te verzenden. Niet altijd lukt het ons echter om dit na te komen, soms zijn producten niet voorradig en dan kan de levering van uw bestelling iets langer duren. Op de productpagina staat een indicatie van de levertijd. Mochten wij om wat voor reden dan ook deze levertijd niet halen, dan brengen wij u hier natuurlijk zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

De vermelde prijzen zijn exclusief BTW en verzendkosten.

De verzendkosten bedragen:

€ 7,00 (ex btw) voor bestellingen onder de € 100,- (ex btw).

Gratis voor bestellingen vanaf € 100,- (ex btw).

Levering verloopt via de postbode of pakketbezorger van DHL of de Klok. Over het algemeen zal de aflevering de eerstvolgende werkdag tussen 9:00 en 18:00 plaatsvinden. Helaas kunnen wij het moment van aflevering niet garanderen.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: Multi-Office Gouda.
Eikenlaan 259 te (2404 BP) Alphen aan den Rijn
e-mailadres Multi-Office: Gouda@Multi-Office.nl

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* en de daarbij behorende aantallen de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.