

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden Uitgeverij Oma Indo

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 - Retentierecht
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Aansprakelijkheid consument
- Artikel 15 - Aansprakelijkheid ondernemer
- Artikel 16 - Wijziging algemene voorwaarden
- Artikel 17 - Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid
- Artikel 18 - Klachtenregeling
- Artikel 19 - Geschillen
- Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Onder de ondernemer wordt Uitgeverij Oma Indo verstaan. Uitgeverij Oma Indo betreft de eigenaar van het boek "Het Indonesisch ABC" en is tevens de uitgever. De ondernemer is de natuurlijke - of het rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt. Handelt onder de naam Custalaised, gevestigd te Dordrecht, KvK-nummer 90542355;

Partijen: Uitgeverij Oma Indo en Klant samen;

Consument: Een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt. Degene met wie de ondernemer een overeenkomst is aangegaan;

Bedenktijd: De termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Dag: kalenderdag;

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.

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

Retourformulier: het retourformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.

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;

Techniek voor communicatie op afstand: Het middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Algemene Voorwaarden: De onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Alaisa Jennie-Vlegaard

Postadres: Hermann Hesse-erf 48, 3315 BJ Dordrecht

Telefoonnummer: 06-17775797

E-mailadres: info@uitgeverijomaindo.nl

KvK-nummer: 90542355

Btw-identificatienummer: NL004824486B03

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

Uitgeverij Oma Indo en de consument kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

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.

Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

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:

de prijs inclusief belastingen;

de eventuele kosten van verzending;

de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;

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;

of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

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;

de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en

de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

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.

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.

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 web omgeving. Indien de consument elektronisch kan

betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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.

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, meesturen:

- a. de contactgegevens van de ondernemer 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

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. 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. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het retourformulier welke beschikbaar is op de website van Uitgeverij Oma Indo, <https://www.uitgeverijomaindo.nl>. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de consument het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

Indien de consument na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht en de volledige bestelling binnen 14 dagen na de totstandkoming van het koopcontract retourneert, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Een consument mag een online aankoop binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van reden ongedaan maken. Dit herroepingsrecht geldt niet wanneer:

- het product is gebruikt;
- het een product is dat snel kan bederven;
- het product speciaal voor de consument op maat is gemaakt of is aangepast;
- het een product is dat niet kan worden teruggestuurd om hygiënische redenen;
- de verzegeling niet intact is, wanneer het gaat om gegevensdragers met digitale inhoud;
- het product of dienst logies, een reis, een restaurant, vervoer, een cateringopdracht of een vorm van vrijetijdsbesteding betreft;
- het product een los tijdschrift of losse krant is;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- de consument heeft afgezien van zijn herroepingsrecht.

Artikel 9 - De prijs

De ondernemer hanteert prijzen in Euro's, inclusief BTW en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten tenzij schriftelijk anders is afgesproken. De ondernemen mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen wijzigen met inachtneming van de Wet op de Vaste Boekenprijs. Verhogingen van de kostprijzen van producten, onderdelen daarvan of veranderingen in btw-tarieven, die Uitgeverij Oma Indo niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding of het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen. De consument heeft het recht om een overeenkomst ongedaan te maken vanwege een prijsverhoging in lid 3, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en

zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door ondeugdelijke fabricage of constructie of ondeugdelijk materiaal. De garantie geldt niet:

- in het geval van normale slijtage;
- voor schade ontstaan door ongevallen;
- voor schade ontstaan door aangebrachte wijzigingen aan het product;
- voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Artikel 11 - Levering en uitvoering

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.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

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.

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.;

- wanneer de oorzaak van et defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.

Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die het voorwerp zijn van een overeenkomst tussen partijen gaat over op de consument op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de consument komen of

van een derde die het product ten behoeve van de consument in ontvangst neemt.

Artikel 11 - Retentierecht

De ondernemer kan gebruikmaken van zijn retentierecht en in dat geval producten van de consument bij zich houden totdat de consument alle nog openstaande rekeningen van de ondernemer heeft betaald.

Het retentierecht geldt ook op grond van eerdere overeenkomsten waardoor de consument nog geld verschuldigd is aan de ondernemer.

De ondernemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de consument lijdt vanwege het gebruik van zijn retentierecht.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt. 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. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Wanneer de consument de afgesproken bedragen niet of niet op tijd betaalt, mag de ondernemer zijn verplichtingen opschorten totdat de consument betaalt. Bij te late betaling is er sprake van schuldeisersverzuim, waardoor de consument een verlate levering niet aan de ondernemer kan tegenwerpen.

Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding. De levertijd gaat in wanneer de consument het bestelproces volledig heeft afgerond en daarvan een bevestiging heeft ontvangen van de ondernemer. De consument moet ervoor zorgen dat de feitelijke levering van zijn bestelde producten op tijd kan plaatsvinden. De consument betaalt de kosten voor transport tenzij de consument en de ondernemer schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

Artikel 13 - Betaling

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

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.

De betalingstermijnen die de ondernemer hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de consument het afgesproken gedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en in gebreke is, zonder dat de ondernemer aan de consument een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.

De ondernemer mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheistelling eisen voor het totale bedrag van de producten.

De klant rekent producten direct af in de winkel.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid consument

Wanneer de ondernemer een overeenkomst aan gaat met meerdere consumenten, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in diens overeenkomst.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid ondernemer

De ondernemer is alleen aansprakelijk voor schade die de klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

Wanneer de ondernemer aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt van de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.

De ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.

Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen van het product zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Artikel 16 – Wijziging algemene voorwaarden

De ondernemer mag deze algemene voorwaarden wijzigen.

Wijzigingen van ondergeschikt belang mag de ondernemer altijd doorvoeren.

Ingrijpende wijzigingen zal de ondernemer zoveel mogelijk vooraf met de consument bespreken.

Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarde de onderliggende overeenkomst opzeggen.

Artikel 17 – Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden.

Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat de ondernemer bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 18 - Klachtenregeling

De consument moet een door de ondernemer geleverd product zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.

Beantwoordt een geleverd product niet aan dat wat de consument redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de consument de ondernemer daar schriftelijk van op de hoogte

stellen binnen 7 dagen na het vaststellen van de tekortkoming via info@uitgeverijomaindo.nl.

De consument geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat de ondernemer hierop gepast kan reageren.

De consument moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen consument en ondernemer.

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.

Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de consument niet eisen dat de ondernemer andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 19 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 20 - 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.