

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Inhoudsopgave

- Artikel 1 Definities
- Artikel 2 Identiteit van Concreet Onderwijsproducten
- Artikel 3 Toepasselijkheid
- Artikel 4 Het aanbod
- Artikel 5 De overeenkomst
- Artikel 6 Herroepingsrecht
- Artikel 7 Verplichtingen van de klant tijdens herroepingsrecht
- Artikel 8 Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan
- Artikel 9 Verplichtingen van Concreet Onderwijsproducten bij herroeping
- Artikel 10 Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 Aansprakelijkheid
- Artikel 12 De prijs
- Artikel 13 Nakoming en extra garantie
- Artikel 14 Levering en uitvoering
- Artikel 15 Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 16 Betaling
- Artikel 17 Klachtenregeling
- Artikel 18 Geschillen
- Artikel 19 Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de klant producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Concreet Onderwijsproducten worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Concreet Onderwijsproducten;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Klant:** de natuurlijke persoon, roc, opleidingsbedrijf, docent uit naam roc / opleidingsbedrijf, bedrijf
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 klant of ondernemer 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 klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt;

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- 10. Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Concreet Onderwijsproducten en de klant 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. Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I wordt niet ter beschikking gesteld als de klant ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
- 12. Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
- 13. Kredietlimiet:** een maximaal bestelbedrag waarvan de klant gebruik kan maken in de webshop van Concreet Onderwijsproducten.

### Artikel 2 - Identiteit van Concreet Onderwijsproducten

Naam: Stichting Concreet Onderwijsproducten  
(Bezoek)Adres: Ceintuurbaan 2, gebouw 80A, 3847 LG HARDERWIJK  
Telefoonnummer: 0341-499 400  
Website: [concreetonderwijsproducten.nl](https://concreetonderwijsproducten.nl)

Openingstijden: maandag t/m donderdag van 08:00 tot 17:00 uur en vrijdag van 08:00 tot 14:30 uur.  
maandag t/m vrijdag van 12:00 – 12:30 uur gesloten  
E-mailadres: [info@concreetonderwijsproducten.nl](mailto:info@concreetonderwijsproducten.nl)  
KvK-nummer: 64494764  
Btw-identificatienummer: 85.56.90.471.B01

### Artikel 3 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Concreet Onderwijsproducten en op elke tot stand gekomen overeenkomst (op afstand) tussen Concreet Onderwijsproducten en klant.
- De tekst van deze algemene voorwaarden is te allen tijde via de webpagina van Concreet Onderwijsproducten te downloaden.

### Artikel 4 - Het aanbod

- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 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 klant mogelijk te maken. Als Concreet Onderwijsproducten 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 Concreet Onderwijsproducten niet.
- Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- Verstreckte licenties zijn strikt persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan derden.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 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 klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Concreet Onderwijsproducten onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Concreet Onderwijsproducten passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal Concreet Onderwijsproducten daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Concreet Onderwijsproducten kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant 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 Concreet Onderwijsproducten 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. Een voorbeeld van een bijzondere voorwaarde kan zijn het instellen van een kredietlimiet voor de afnemer.
5. Concreet Onderwijsproducten zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het adres van de vestiging van Concreet Onderwijsproducten waar de klant met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant 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. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de klant een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### Artikel 6 - Herroepingsrecht

#### **Bij producten, diensten en digitale inhoud:**

1. a. "Producten die u via deze webwinkel koopt, worden op maat volgens de door u ingevoerde specificatie gemaakt. Het herroepingsrecht is dan ook niet van toepassing. De verkoop is hiermee na succesvolle bestelling definitief." Voor roc's/bedrijven geldt dat wanneer zij op rekening betalen, het herroepingsrecht niet meer van toepassing is, zodra er akkoord gegaan is met deze algemene voorwaarden tijdens het bestelproces.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- b.** Uitzonderingen: verkeerd bestelde (digitale) leermiddelen kunnen binnen 14 dagen na ontvangst worden geretourneerd mits de licentiecode niet is geactiveerd en de boeken netjes en ongebruikt zijn. De klant dient hiervoor vooraf contact op te nemen met de klantenservice van Concreet Onderwijsproducten. In alle gevallen geldt dat retourneren niet meer mogelijk is na 14 dagen na ontvangst van de leermiddelen. Creditering geschiedt tegen de volledige aanschafwaarde. De kosten van de retourzending zijn echter voor rekening van de klant.
- 2.** Het in lid 1 genoemde herroepingsrecht gaat in op de dag nadat de klant, het product heeft ontvangen, of:
  - a.** als de klant in eenzelfde bestelling verschillende producten heeft besteld: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Concreet Onderwijsproducten mag, mits hij de klant 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 klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

### Artikel 7 - Verplichtingen van de klant tijdens het herroepingsrecht

- 1.** Tijdens het herroepingsrecht zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken 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 klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 2.** De klant 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. De kosten die in rekening worden gebracht aan de klant betreft maximaal de productiekosten van het product, bestaande uit papier, inkt, verpakkingsmateriaal en handelingskosten. Een uitzondering hierop betreft verlies van een voucher door de klant. Concreet Onderwijsproducten brengt de klant hiervoor €25,00 in rekening. Dit bedrag dient vooraf te worden betaald alvorens een nieuwe voucher wordt verstuurd aan de klant.
- 3.** De klant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Concreet Onderwijsproducten 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 klant en kosten daarvan

- 1.** Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Concreet Onderwijsproducten.
- 2.** Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de klant het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Concreet Onderwijsproducten. Dit hoeft niet als Concreet Onderwijsproducten heeft aangeboden het product zelf af te halen. De klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

3. De klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Concreet Onderwijsproducten verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.
5. De klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.

### Artikel 9 - Verplichtingen van Concreet Onderwijsproducten bij herroeping

1. Als Concreet Onderwijsproducten de melding van herroeping door de klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Concreet Onderwijsproducten vergoedt de betaling, zoals genoemd in artikel 6.1b, van de klant, van het door Concreet Onderwijsproducten in rekening gebrachte voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de klant hem de herroeping meldt. Tenzij Concreet Onderwijsproducten aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Concreet Onderwijsproducten gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de klant.

### Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Concreet Onderwijsproducten kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Concreet Onderwijsproducten 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 Concreet Onderwijsproducten geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de klant; en
  - b. de klant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Concreet Onderwijsproducten de overeenkomst (volledig) heeft uitgevoerd;
3. Volgens specificaties van de klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de klant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
5. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
6. 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 klant; en
  - b. de klant heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Concreet Onderwijsproducten, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van uitsluitend directe schade tot maximaal het bedrag dat de Afnemer aan Concreet Onderwijsproducten heeft betaald (exclusief Btw) voor het desbetreffende product of dienst, waarbij bij duurovereenkomsten wordt uitgegaan van het bedrag dat aan Concreet Onderwijsproducten is betaald voor het desbetreffende product of dienst in de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan het schade toebrengende feit. In geen geval bedraagt de totale aansprakelijkheid van Concreet Onderwijsproducten uit hoofde van de Overeenkomst meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) per contractjaar.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. redelijke kosten die gemaakt moeten worden om de prestatie van Concreet Onderwijsproducten aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
  - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade en/of de aansprakelijkheid van Concreet Onderwijsproducten;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade.
3. Concreet Onderwijsproducten stelt de door haar uitgegeven informatie zorgvuldig en naar beste kunnen samen, evenwel kan Concreet Onderwijsproducten geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van onjuistheid, onrechtmatigheid of onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de door haar uitgegeven of anderszins bekendgemaakte informatie (in de meest ruime zin des woords). De aansprakelijkheid van Concreet Onderwijsproducten voor dergelijke schade is daarom volledig uitgesloten.
4. De Afnemer vrijwaart Concreet Onderwijsproducten voor alle aanspraken van derden (inclusief de klanten van de Afnemer) die verband houden met het gebruik door de Afnemer van de uit hoofde van de Overeenkomst door Concreet Onderwijsproducten geleverde producten of diensten. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en kosten die Concreet Onderwijsproducten in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.
5. Concreet Onderwijsproducten is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit of samenhangend met
  - a. het (al dan niet tijdelijk) niet- toegankelijk zijn van een Online product of Content door storing of buitenwerkstelling van apparatuur, programmatuur en faciliteiten die voor het ter beschikking stelling van het Online product of de Content worden gebruikt;
  - b. het gebruik van een Digitaal product anders dan door middel van de meest recente versie van de Ontsluitingssoftware; of
  - c. indien door het intrekken van de aan Concreet Onderwijsproducten verleende licenties of het niet langer beschikbaar zijn van de door Concreet Onderwijsproducten gebruikte bronnen, Concreet Onderwijsproducten de Overeenkomst niet kan nakomen.
6. De in deze Leveringsvoorwaarden genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Concreet Onderwijsproducten of haar bedrijfsleiding.
7. De in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen uitsluitingen of beperkingen van aansprakelijkheid en vrijwaringen gelden mede ten gunste van de leveranciers van Concreet Onderwijsproducten (waaronder auteurs).



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 12 - 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 Concreet Onderwijsproducten producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de markt en waar Concreet Onderwijsproducten 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. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
4. De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.
5. Tussentijdse prijswijzigingen zijn voorbehouden.
6. Prijzen van de artikelen in de webshop worden jaarlijks in het eerste kwartaal geïndexeerd.

### Artikel 13 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Concreet Onderwijsproducten 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.
2. Een door Concreet Onderwijsproducten, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover Concreet Onderwijsproducten kan doen gelden indien Concreet Onderwijsproducten is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Concreet Onderwijsproducten, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de klant 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 14 - Levering en uitvoering

1. Scholen en/of bedrijven hebben de mogelijkheid een klantaccount aan te vragen via [info@concreetonderwijsproducten.nl](mailto:info@concreetonderwijsproducten.nl). Hiermee kan op rekening betaald worden. Na het plaatsen van de bestelling via de webshop ontvangt u een bestelbevestiging. De volgende werkdag ontvangt u een factuur van Concreet Onderwijsproducten, welke binnen 30 dagen voldaan dient te worden. Indien u onder een kredietlimiet valt, dan zal nagegaan worden of u door uw bestelling binnen het limiet bent gebleven. Zo niet, dan dient u de bestelling per omgaande te betalen om zodoende binnen uw kredietlimiet te blijven. U kunt ook kiezen uw order te verlagen zodat u binnen uw kredietlimiet blijft of (een) openstaande factu(u)r(en) per omgaande te betalen.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan Concreet Onderwijsproducten kenbaar heeft gemaakt.
3. De bestelde producten zullen, voor zover mogelijk, binnen 6 werkdagen na ontvangst van de bestelling worden verzonden. In de periode rond de aanvang van een schooljaar kan de levertijd langer zijn dan de gestelde termijn.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

4. Bij de levering van de bestelde producten wordt een pakbon meegezonden. De klant dient de zending zorgvuldig te controleren aan de hand van de meegeleverde pakbon. Binnen 7 dagen na ontvangst kan de klant Concreet Onderwijsproducten aansprakelijk stellen voor foutief geleverde artikelen. Na de termijn van 7 dagen accepteert Concreet Onderwijsproducten geen aansprakelijkheid meer voor foutief geleverde artikelen.
5. Reclameringsen naar aanleiding van beschadigde en/of foutief geleverde artikelen moeten binnen 7 dagen na ontvangst aan de Klantsupport van Concreet Onderwijsproducten bekend gemaakt zijn, via [info@concreetonderwijsproducten.nl](mailto:info@concreetonderwijsproducten.nl). Zonder begeleidende pakbon en motivatie worden de reclameringsen niet in behandeling genomen.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust voor de klant bij Concreet Onderwijsproducten tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan Concreet Onderwijsproducten bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 15 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

#### **Opzegging:**

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten 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 klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Concreet Onderwijsproducten voor zichzelf heeft bedongen.

#### **Verlenging:**

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. 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 klant te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is 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.
6. 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.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### **Duur:**

7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de klant na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten. Van de in artikel 15 genoemde (opzeg)termijnen kan en mag afgeweken worden in een aparte overeenkomst/contract met benoeming van de bedoelde afwijking en afwijzing van deze voorwaarden.

### Artikel 16 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 30 dagen. Tenzij sprake is van een kredietlimiet dat overschreden is door de klant. De order dient dan per omgaande worden betaald, de order dient worden verlaagd in waarde of (een) openstaande factu(u)r(en) word(t)(en) per omgaande betaald. Voor particuliere klanten geldt dat ze betalen via Ideal direct na het plaatsen van de bestelling in de webshop. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen, mits er aanvullende voorwaarden zijn gesteld in het contract betreffende de te leveren diensten.
2. Bij de verkoop van producten die niet bestelbaar zijn in de webshop van Concreet Onderwijsproducten is de klant verplicht om middels een door Concreet Onderwijsproducten verstuurd factuur eerst het bedrag te voldoen, alvorens de artikelen worden uitgeleverd.
3. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Concreet Onderwijsproducten te melden.
4. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Concreet Onderwijsproducten is gewezen op de te late betaling en Concreet Onderwijsproducten de klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Concreet Onderwijsproducten gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Op het moment dat sprake is van een overschrijding van het kredietlimiet (aanvullende voorwaarde) dan treedt de 14-dagen-termijn direct in werking. De overschrijding van het kredietlimiet wordt door Concreet beschouwd als een niet tijdig voldoen door de klant van haar betalingsverplichting aan Concreet. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. Concreet Onderwijsproducten kan ten voordele van de klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### Artikel 17 - Klachtenregeling

1. Concreet Onderwijsproducten beschikt over een procedure klachtenbehandeling en behandelt de klacht overeenkomstig deze procedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Concreet Onderwijsproducten.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

3. Bij Concreet Onderwijsproducten ingediende klachten worden binnen een termijn van 7 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord met een ontvangstbevestiging en indien mogelijk opgelost. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Concreet Onderwijsproducten binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Concreet Onderwijsproducten in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

### Artikel 18 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen Concreet Onderwijsproducten en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
2. Een bijzondere of aanvullende voorwaarde kan zijn het instellen van een kredietlimiet voor de afnemer.
3. Wijzigingsbeding: indien Concreet Onderwijsproducten het nodig acht een wijziging aan te brengen in haar algemene voorwaarden dat kan zij deze eenzijdig doorvoeren. Concreet Onderwijsproducten zal daarbij oog houden voor de mate van bezwaring voor haar afnemers.

### Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Dit formulier volledig invullen en retourneren aan:  
[info@concreetonderwijsproducten.nl](mailto:info@concreetonderwijsproducten.nl)

### Modelformulier voor herroeping

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

- Aan: Concreet Onderwijsproducten  
Ceintuurbaan 2-80A, 3847 LG HARDERWIJK  
0341 499 400  
[info@concreetonderwijsproducten.nl](mailto:info@concreetonderwijsproducten.nl)
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroept/ herroepen\*  
Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam klanten(en)]
- [Adres klant(en)]
- [Ordernummer bestelling]
- [Handtekening klant(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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