

Algemene voorwaarden OLO

Omgevingshuis Coöperatie U.A.

Raadhuisplein 34

9203 EB Drachten

Nederland

T (085) 130-7625

E info@olo.nl

KVK 60694890

BTW nummer NL854019686B01

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Artikel 3 - Het aanbod

Artikel 4 - De overeenkomst

Artikel 5 - Herroepingsrecht

Artikel 6 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 8 - De prijs

Artikel 9 - Conformiteit en garantie

Artikel 10 - Levering en uitvoering

Artikel 11 - Betaling

Artikel 12 - Klachtenregeling

Artikel 13 - Geschillen

Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de particulier gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Particulier: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Omgevingshuis Coöperatie U.A.;
4. Bedrijf: de rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Omgevingshuis Coöperatie U.A.;
5. Dag: kalenderdag;
6. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
7. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de particulier of bedrijf of Omgevingshuis Coöperatie U.A. 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.
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de particulier om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Omgevingshuis Coöperatie U.A.: de rechtspersoon die diensten op afstand aan de particulier of bedrijf aanbiedt doordat zij hiervoor zelfstandig professionals inzet die lid zijn van de coöperatie en hiervoor algemene voorwaarden hebben geaccepteerd;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Omgevingshuis Coöperatie U.A. georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de particulier of bedrijf en Omgevingshuis Coöperatie U.A. gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
12. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van Omgevingshuis Coöperatie U.A.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Omgevingshuis Coöperatie U.A en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Omgevingshuis Coöperatie U.A en de particulier of bedrijf.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de particulier of bedrijf beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de Omgevingshuis Coöperatie U.A in te zien en op verzoek van de particulier of bedrijf zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de particulier of bedrijf ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de particulier of bedrijf op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat op verzoek van de particulier of bedrijf langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke diensten voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de particulier of bedrijf zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. 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.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. 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 3 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. Omgevingshuis Coöperatie U.A is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de particulier of bedrijf mogelijk te maken. Als Omgevingshuis Coöperatie U.A gebruik maakt

van afbeeldingen zijn deze geen waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten, maar slechts een voorbeeld. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Omgevingshuis Coöperatie U.A niet.

4. Alle afbeeldingen en specificaties in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn geen waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten, maar dienen puur ter illustratie. Omgevingshuis Coöperatie U.A.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de particulier of bedrijf duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - o de prijs inclusief belastingen;
 - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - o de wijze van betaling, levering en uitvoering van de overeenkomst;
 - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen Omgevingshuis Coöperatie U.A de prijs garandeert;
 - o 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;
 - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke deze voor de consument te raadplegen is;
 - o de manier waarop de particulier of bedrijf, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - o de gedragscodes waaraan de Omgevingshuis Coöperatie U.A zich heeft onderworpen en de wijze waarop de particulier of bedrijf deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - o de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 4 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de particulier en bedrijf van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de particulier of bedrijf het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Omgevingshuis Coöperatie U.A. onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de

aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door Omgevingshuis Coöperatie U.A. is bevestigd, kan de particulier of bedrijf de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Omgevingshuis Coöperatie U.A. passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de particulier of bedrijf elektronisch kan betalen, zal Omgevingshuis Coöperatie U.A. daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Omgevingshuis Coöperatie U.A. kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de particulier of bedrijf 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 Omgevingshuis Coöperatie U.A. 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.
5. Omgevingshuis Coöperatie U.A. zal bij de dienst aan de particulier of bedrijf de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de particulier of bedrijf op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - o het adres van de vestiging van Omgevingshuis Coöperatie U.A. waar de particulier of bedrijf met klachten terecht kan;
 - o de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de particulier van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - o de informatie over garanties en klachten na aankoop;
 - o de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Omgevingshuis Coöperatie U.A. deze gegevens al aan de particulier of bedrijf heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende diensten.

Artikel 5 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van diensten heeft de particulier de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkttermijn gaat in op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Wanneer de particulier gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, van het aangaan van de overeenkomst, kenbaar te maken aan Omgevingshuis Coöperatie U.A.. Het kenbaar maken dient de particulier te doen door middel van e-mail, bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Indien de particulier na afloop van de in lid 2 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht respectievelijk de dienst niet aan Omgevingshuis Coöperatie U.A. heeft terug geroepen, is de koop een feit.

Artikel 6 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de particulier gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden er geen kosten in rekening gebracht.
2. Indien de particulier een bedrag betaald heeft, zal Omgevingshuis Coöperatie U.A. dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de particulier is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. De particulier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van de dienst wanneer door Omgevingshuis Coöperatie U.A. niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Omgevingshuis Coöperatie U.A. kan het herroepingsrecht van de particulier uitsluiten voor diensten zoals omschreven in lid 2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien Omgevingshuis Coöperatie U.A. dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - o met de levering met uitdrukkelijke instemming van de particulier al is begonnen, van het herroepingsrecht schriftelijk of digitaal is afgezien voordat de bedenktijd is verstreken en in zijn geheel de diensten helemaal zijn afgerond;

Artikel 8 - 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 Omgevingshuis Coöperatie U.A. diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Omgevingshuis Coöperatie U.A. 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 Omgevingshuis Coöperatie U.A. dit bedongen heeft en:
 - o deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

- o de particulier of bedrijf de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- 6. 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 Omgevingshuis Coöperatie U.A. niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 9 - Conformiteit en garantie

- 1. Omgevingshuis Coöperatie U.A. staat er voor in dat de 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. Indien overeengekomen staat Omgevingshuis Coöperatie U.A. er tevens voor in dat de dienst voldoet aan de wet- en regelgeving.
- 2. De door Omgevingshuis Coöperatie U.A. verstrekte algemene voorwaarden doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de particulier of bedrijf op grond van de overeenkomst tegenover Omgevingshuis Coöperatie U.A. kan doen gelden.
- 3. De dienst zal worden uitgevoerd door een lid van Omgevingshuis, volgens de algemene voorwaarden van de DNR 2011 (herziening 2013). De particulier of bedrijf ontvangt deze voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst.
- 3. Eventuele gebreken of foutief geleverde diensten dienen binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek aan Omgevingshuis Coöperatie U.A. schriftelijk te worden gemeld.

Artikel 10 - Levering en uitvoering

- 1. Omgevingshuis Coöperatie U.A. zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van diensten bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- 2. Als plaats van levering geldt het (e-mail)adres dat de particulier of bedrijf aan Omgevingshuis Coöperatie U.A. kenbaar heeft gemaakt.
- 3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal Omgevingshuis Coöperatie U.A. geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij de particulier of bedrijf 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 particulier of bedrijf hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De particulier heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De particulier of bedrijf heeft geen recht op een schadevergoeding.

4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de particulier of bedrijf geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de particulier of bedrijf geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de Omgevingshuis Coöperatie U.A. het bedrag dat de particulier betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een dienst onmogelijk blijkt te zijn, zal Omgevingshuis Coöperatie U.A. zich inspannen om een vervanger beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de levering zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervanger wordt ingezet. Bij diensten die door een vervanger worden uitgevoerd kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten komen voor rekening van Omgevingshuis Coöperatie U.A.
7. De levering van diensten waarin fouten zijn gemaakt of onvolkomenheden zijn geconstateerd berust bij Omgevingshuis Coöperatie U.A. tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de particulier en bedrijf verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd nadat de particulier of bedrijf de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De particulier of bedrijf heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Omgevingshuis Coöperatie U.A. te melden.
3. In geval van wanbetaling van de particulier of bedrijf heeft Omgevingshuis Coöperatie U.A. behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de particulier of bedrijf kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Omgevingshuis Coöperatie U.A. beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Omgevingshuis Coöperatie U.A., nadat de particulier of bedrijf de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Omgevingshuis Coöperatie U.A. 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 Omgevingshuis Coöperatie U.A. binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de particulier of bedrijf een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

5. Bij klachten dient een particulier of bedrijf zich allereerst te wenden tot Omgevingshuis Coöperatie U.A. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of de webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de particulier of bedrijf de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Omgevingshuis Coöperatie U.A. als de particulier of bedrijf stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de particulier of bedrijf betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van Omgevingshuis Coöperatie U.A. niet op, tenzij Omgevingshuis Coöperatie U.A. schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Omgevingshuis Coöperatie U.A., zal Omgevingshuis Coöperatie U.A. de geleverde dienst kosteloos aanbieden of herstellen.

Artikel 13 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Omgevingshuis Coöperatie U.A. en de particulier of bedrijf waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de particulier of bedrijf zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de particulier of bedrijf op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.