**Algemene voorwaarden**

Geachte lezer,

Om misverstanden te voorkomen maken ik gebruik van de algemene voorwaarden die worden beschreven in dit document. Verschillende afspraken zijn speciaal opgesteld voor juweliers en goudsmeden, in samenwerking met onder meer de Consumentenbond.

De afspraken vormen onderdeel van de overeenkomsten die ik met u sluit. Hierdoor bent u beter beschermd bij onverhoopte klachten of geschillen. Hoewel ik er alles aan doen om u tevreden te stellen, kunt u hiermee te maken krijgen. De exacte voorwaarden staan beschreven in dit document.

**Inhoudsopgave:**

Artikel   1 – Definities  
Artikel   2 – Identiteit van de ondernemer  
Artikel   3 – Toepasselijkheid  
Artikel   4 – Het aanbod   
Artikel   5 – De prijs  
Artikel   6 – Totstandkoming en inhoud van de overeenkomst   
Artikel   7 – Betaling   
Artikel   8 – Levering en uitvoering   
Artikel   9 – Eigendomsvoorbehoud en – overdracht   
Artikel 10 – Conformiteit en garantie  
Artikel 11 – Niet-nakoming van de overeenkomst  
Artikel 12 – Aansprakelijkheid  
Artikel 13 – Herroepingsrecht bij koop op afstand  
Artikel 14 – Kosten in geval van herroeping  
Artikel 15 – Uitsluiting herroepingsrecht  
Artikel 16 – Klantaccount  
Artikel 17 – Aanvullende bepalingen bij reparatie, onderhoud, ontwerp en vervaardiging  
Artikel 18 – Intellectuele eigendom  
Artikel 19 – Klachten  
Artikel 20 – Geschillenregeling  
Artikel 21 – Overeenkomstige toepassing op niet-consumenten  
Artikel 22 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

**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 die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag**: kalenderdag;
4. **Duurtransactie**: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **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.
6. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst**: overeenstemming tussen de ondernemer en de consument inzake een overeenkomst van koop/verkoop, opdracht en/of aanneming van werk;
9. **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;
10. **Product**: juwelen, gouden en zilveren werken, edelstenen en aanverwante artikelen, alsmede reparatie, ontwerp, vervaardiging en taxatie van genoemde goederen.
11. **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
12. **Algemene Voorwaarden**: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

**ARTIKEL 2 – Identiteit van de ondernemer**

Soulgems  
Hondsbos 1 Reusel  
Telefoonnummer: 06-24194075  
E-mailadres: [marian@soulgems.nl](mailto:marian@soulgems.nl)

KvK-nummer: 66367425  
Btw-identificatienummer: NL001695966B08

**ARTIKEL 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en alle overeenkomsten die worden gesloten tussen de ondernemer en de consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument 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 consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument 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 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 is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. 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.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. 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.
6. 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 leveringsdatum en of deze datum een vaste of vermoedelijke leveringsdatum is;
* het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
* de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
* 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;

1. Het aanbod geldt zolang de voorraad toereikend is.

**ARTIKEL 5 – De prijs**

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen, tenzij partijen uitdrukkelijke anders overeenkomen. Indien een niet-vaste prijs wordt overeengekomen geeft de ondernemer zo nauwkeurig mogelijk aan van welke factoren de hoogte van de prijs af zal hangen.
2. 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.
3. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
4. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
5. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
6. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
7. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
8. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
9. 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 6 – Totstandkoming en inhoud van 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 voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. 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.
3. 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 webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. 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.
5. De overeenkomst dient bij voorkeur schriftelijk, dan wel elektronisch te worden vastgelegd. Van een schriftelijke overeenkomst dient een afschrift aan de consument te worden verstrekt. Het ontbreken van een schriftelijke of elektronische vastgelegde overeenkomst, maakt deze overeenkomst echter niet nietig.
6. De ondernemer zal bij de overeenkomst op afstand 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:
   1. 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;
7. het aanvangstijdstip en de duur van de bedenktijd die de consument ter beschikking kunnen staan;
8. dat in geval van gebruik maken van de bedenktijd maximaal de kosten van retourzending voor rekening van de consument komen en

* het bezoekadres van de vestiging van Soulgems.

1. het emailadres van Soulgems waar de consument met klachten terecht kan;
2. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
3. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

**ARTIKEL 7 – Betaling**

1. Betaling vindt plaats bij de aflevering, tenzij anders is overeengekomen.
2. Bij koop heeft de ondernemer het recht de consument tot vooruitbetaling van ten hoogste 30 procent van de prijs te verplichten.
3. De door de consument verschuldigde bedragen bij koop op afstand dienen direct te worden voldaan.

**ARTIKEL 8 – Levering en uitvoering**

1. 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.
2. Levering vindt plaats door het product in het bezit te stellen van de consument.
3. Als plaats van levering bij koop op afstand geldt het adres dat de consument aan het Soulgems kenbaar heeft gemaakt.
4. Onder levertijd wordt verstaan de afgesproken termijn.
5. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 8 van dit artikel is vermeld, zal het Soulgems geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn.
6. Indien vertraging ontstaat doordat omstandigheden zich wijzigen en/of benodigde materialen niet tijdig aan Soulgems worden geleverd, wordt de levertijd verlengd met de tijdsduur van de vertraging.
7. 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.
8. Een overeengekomen levertijd is geen fatale termijn. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
9. In geval van ontbinding conform het lid 7 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
10. 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.
11. 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.

**ARTIKEL 9 – Eigendomsvoorbehoud**

Het eigendom van de geleverde producten gaat pas over op de consument nadat hij het totale verschuldigde bedrag aan de ondernemer heeft voldaan. Het risico van de producten gaat over op de consument op het moment van levering.

**ARTIKEL 10 – Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst. De ondernemer staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
2. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid met inachtneming van goed vakmanschap en gebruikmaking van deugdelijk materiaal en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
3. Minimale afwijkingen t.a.v. ontwerp, monster en model kunnen de ondernemer niet worden tegengeworpen.
4. De ondernemer garandeert in het geval van koop/verkoop en vervaardiging van sieraden gedurende een termijn van zes maanden de afwezigheid van gebreken die zich openbaren na aflevering. In het geval van reparaties garandeert de ondernemer gedurende een termijn van drie maanden de afwezigheid van gebreken voor zover die betrekking hebben op de door hem gerepareerde/vervangen onderdelen. De consument heeft recht op kosteloze vervangen van gebrekkige onderdelen binnen redelijke tijd.
5. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
6. Bij koop op afstand dienen eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten binnen één maand na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend. De producten kunnen ook in de winkel teruggebracht worden.
7. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
8. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de aflevering van de producten zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid van de zijde van de consument, of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of derden aan het product hebben aangebracht. Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.

**ARTIKEL 11 – Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijk of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie), als de consument tekort schiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

**ARTIKEL 12 – Aansprakelijkheid**

1. Soulgems is jegens de koper niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, behoudens schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de personen in zijn dienst, dan wel van personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen.
2. Iedere aansprakelijkheid van Soulgems is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Soulgems wordt uitbetaald, zulks vermeerderd met het in de polisvoorwaarden vastgestelde vast bedrag van het eigen risico dat niet ten laste van de verzekeraar komt.
3. Ingeval – om welke reden dan ook – geen uitkering krachtens de in het vorige lid bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag gelijk aan de op grond van de desbetreffende overeenkomst met de koper gefactureerde bedragen.
4. Soulgems hoeft geen schade aan de consument te vergoeden die het gevolg is van overmacht, zoals onder meer schade als gevolg van een overval, inbraak, winkeldiefstal of brand en/of wanneer de inboedel- of kostbaarheidsverzekering van de consument de schade dekt.
5. Emotionele en/of immateriële schade komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.
6. De consument is tegenover Soulgems aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

**ARTIKEL 13 – Herroepingsrecht bij koop op afstand**

1. Bij de aankoop van producten op afstand heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Wanneer de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht zoals bedoeld in artikel 6 lid 6, bedraagt de termijn van de bedenktijd maximaal drie maanden en 14 dagen. Wanneer de ondernemer in die drie maanden alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht, de termijn van 14 dagen te lopen.
3. 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.
4. 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. 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.
5. Indien de klant 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 14 – Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. De ondernemer mag bij de ontbinding van de overeenkomst geen andere kosten in rekening brengen.
2. 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 terugontvangen 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.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. 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 15 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
3. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
4. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

**ARTIKEL 16 – Klantaccount**

1. Om een klantaccount te openen dient de consument een geldig e-mailadres op te geven.
2. De consument is zelf verantwoordelijk voor het gebruik dat van zijn gebruikersnaam en wachtwoord wordt gemaakt. Soulgems raadt de consument dan ook aan om een uniek wachtwoord te gebruiken en het wachtwoord zorgvuldig op te slaan.
3. De consument is verantwoordelijk voor de juistheid van de ingevulde gegevens op het klantaccount.
4. De consument kan zijn gegevens in het klantaccount zelf wijzigen.
5. De consument kan zijn bestellingen terugvinden in het klantaccount.

**ARTIKEL 17 – Aanvullende bepalingen bij reparatie, onderhoud, ontwerp en vervaardiging**

Indien sprake is van een overeenkomst tot reparatie, onderhoud, ontwerp en vervaardiging van producten geldt het volgende:

1. de consument kan voor of bij het sluiten van de overeenkomst opgave verlangen van de richtprijs van de werkzaamheden, alsmede van de termijn waarbinnen de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd. De opgegeven prijs en termijn zijn richtlijnen, tenzij de consument en de ondernemer een vaste prijs en/of termijn zijn overeengekomen.
2. de ondernemer draagt zorg voor het vastleggen van het telefoonnummer en de adresgegevens van de consument.
3. de ondernemer dient contact met de consument op te nemen teneinde de meerkosten te bespreken indien:
4. de richtprijs van een product meer dan €100,- bedraagt en met meer dan 10% wordt overschreden of dreigt te worden overschreden, of
5. de richtprijs van een product niet meer dan €100,- bedraagt en met meer dan €20 wordt overschreden of dreigt te worden overschreden.
6. in dat voorkomend geval is de consument, gerechtigd de overeenkomst te beëindigen onder schadeloosstelling van de ondernemer voor de reeds door hem in redelijkheid verrichte werkzaamheden.
7. van de uitgevoerde werkzaamheden wordt op verzoek een gespecificeerde rekening afgegeven.

**ARTIKEL 18 – Intellectuele eigendom**

1. Alle rechten uit hoofde van intellectuele en industriële eigendomsrechten (waaronder doch niet beperkt tot auteursrechten, modelrechten en merkrechten) zulks in de meest ruime zin des woords, blijven berusten bij Soulgems, tenzij anders is overeengekomen.
2. Verveelvoudiging of openbaarmaking van de door Soulgems vervaardigde of verstrekte ontwerpen, tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen en overige geleverde en daarvoor in aanmerking komende prestaties, zonder voorafgaande toestemming van Soulgems, is niet toegestaan.

**ARTIKEL 19 – Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.
2. 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.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling (zie artikel 20).
4. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
5. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

**ARTIKEL 20 – Geschillenregeling**

1. 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.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

**ARTIKEL 21 – 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.

**ARTIKEL 22 – Overeenkomstige toepassing op niet-consumenten**

1. Alle bepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op natuurlijke en/of rechtspersonen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met de ondernemer een overeenkomst sluiten betreffende een product, behoudens de artikelen 19, 20 en 21.
2. De bepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op zakelijke wederpartijen. Onder zakelijke wederpartij moet worden verstaan, een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelend in de

uitoefening van een beroep of bedrijf en in die functie de ondernemer bevoorraadt en/of producten levert en/of afneemt om door te verkopen en/of te leveren (business-to-business).