

## **Algemene voorwaarden Jouw Desire Versie 2025**

Wij hebben te allen tijde het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. U stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op onze overeenkomst van toepassing zal zijn.

Artikel 01	: Definities
Artikel 02	: Toepasselijkheid
Artikel 03	: Offertes en aanbiedingen
Artikel 04	: De overeenkomst
Artikel 05	: Annulering, ruilen en retourzending
Artikel 06	: Tarieven
Artikel 07	: Betaling en incassokosten
Artikel 08	: Conformiteit en garanties
Artikel 09	: Levering
Artikel 10	: Uitvoering opdracht
Artikel 11	: Klachtenregeling
Artikel 12	: Intellectueel eigendom
Artikel 13	: Aansprakelijkheid
Artikel 14	: Overmacht
Artikel 15	: Nietigheid, geschillen en toepasselijk recht

### **Artikel 1. Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene voorwaarden: Onderhavige algemene voorwaarden opgesteld door Jouw Desire.
2. Jouw Desire: De gebruiker van deze algemene voorwaarden, te weten Jouw Desire, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 51751666 en gevestigd te 5046 CJ Tilburg aan de Curacaostraat 2.
3. Ondernemer: de (rechts)persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst -op afstand- aangaat met Jouw Desire.
4. Consument: de persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst -op afstand- aangaat met Jouw Desire.
5. Klant: de particulier en/of ondernemer die een samenwerking aangaat met Jouw Desire of degene die een dienst en/of product afneemt.
6. Overeenkomst: de overeenkomst die tussen de klant en Jouw Desire gesloten is. In de overeenkomst is opgenomen welke diensten Jouw Desire voor de klant verricht.
7. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Jouw Desire 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.
8. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de klant en Jouw Desire gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
9. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
10. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van een consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst (op afstand).
11. Dag: kalenderdag;

12. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de klant 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.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Jouw Desire en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Jouw Desire en de klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Jouw Desire zijn in te zien en zij op verzoek van de klant -langs elektronische weg- zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden. De klant kan op een eenvoudige manier de algemene voorwaarden opslaan op een duurzame gegevensdrager.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing.
4. Eventuele algemene voorwaarden van klanten en/of derden zijn niet van toepassing op de overeenkomst tussen de klant en Jouw Desire.

## **Artikel 3. Offertes en aanbiedingen**

1. Alle door Jouw Desire gemaakte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Een aanbod geldt enkel voor de specifieke opdracht of dienst en geeft geen garantie voor eenzelfde prijs bij toekomstige offertes en/of opdrachten.
3. De klant dient diverse (persoons)gegevens te verstrekken voor de opgestelde offertes, bestellingen en/of opdrachten. Jouw Desire mag ervan uitgaan dat de aangeleverde gegevens kloppen.
4. 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 klant mogelijk te maken.
5. Alle afbeeldingen die getoond worden op onder andere de website van Jouw Desire zijn waarheidsgetrouw weergegeven. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Jouw Desire niet.

## **Artikel 4. De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant laat blijken met de opdracht in te stemmen door middel van een bestelling van de producten, betaling van het bedrag of door de opdracht schriftelijk te aanvaarden. .
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Jouw Desire onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Jouw Desire passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de klant elektronisch betaalt, zal Jouw Desire daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Jouw Desire 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 Jouw Desire op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. Indien Jouw Desire zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 5. Annulering, ruilen en retourzending**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Afwijking van deze bepaling kan enkel indien schriftelijk anders overeengekomen wordt.
2. De genoemde bedenktijd van lid 1 gaat in op de dag nadat het product ontvangen is door de consument of:
  - a. Als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen.
  - b. Als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. Bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
3. In navolging van lid 1 heeft de klant geen recht om de bestelling te annuleren of retour te sturen indien er een product besteld wordt speciaal voor de klant op basis van haar wensen en deze niet op voorraad is bij Jouw Desire.
4. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
5. De consument is 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 4.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Jouw Desire.
7. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 6 bedoelde melding, zendt de consument het product terug. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
8. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Jouw Desire verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
9. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
10. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
11. Jouw Desire vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Jouw Desire in rekening gebracht voor het getourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag

waarop de consument hem de herroeping meldt en het product heeft terugontvangen.

#### **Artikel 6. Tarieven**

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. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.
3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en spelfouten. Voor de gevolgen van druk- en of spelfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard en kan Jouw Desire niet worden verplicht voor deze (foutieve) prijzen te leveren.

#### **Artikel 7. Betaling en incassokosten.**

1. De klant moet te allen tijde binnen de overeengekomen termijnen op de factuur betalen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is. Hiervoor stelt Jouw Desire diverse betaalmethode beschikbaar.
2. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Jouw Desire te melden.
3. Als de klant de factuur niet op tijd betaalt, is de klant na het versturen van een herinnering en aanmaning van rechtswege in verzuim en is Jouw Desire gerechtigd om de werkzaamheden en de toegang, al dan niet tijdelijk, op te schorten. De klant is dan de wettelijke rente (als hij een consument is) of de wettelijke handelsrente (als hij een onderneming is) plus 1% verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. Als klant in verzuim is, is hij tevens alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Jouw Desire. De incassokosten worden als volgt berekend waarbij de minimale incassokosten € 40,- bedragen:
  - a. 15% over de eerste € 2.500;
  - b. 10% over het deel dat daarna overblijft, tot € 5.000;
  - c. 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 10.000;
  - d. 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 200.000;
  - e. 0,5% over het overige deel, waarbij de totale incassokosten maximaal € 6.775 bedragen.
5. De volledige vordering van Jouw Desire op klant is onmiddellijk opeisbaar als:
  - a. Klant failliet is verklaard, in surseance van betaling verkeert of in de schuldsanering komt.
  - b. Het bedrijf van klant ontbonden of geliquideerd wordt;
  - c. Klant onder curatele of bewind wordt gesteld of komt te overlijden.

#### **Artikel 8. Conformiteit en garantie**

1. Jouw Desire 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.
2. De klant moet het geleverde onderzoeken op het moment dat hij het ter beschikking krijgt of wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Klant moet onderzoeken of de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde klopt met hetgeen is overeengekomen en of het voldoet aan de eisen die partijen zijn overeengekomen.
3. Deze garantie geldt ook niet als er een gebrek ontstaat door omstandigheden waar Jouw Desire niets aan kan doen.

### **Artikel 9. Levering**

1. Jouw Desire zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten. In onderling overleg wordt een leveringsdatum afgesproken.
2. Indien de levering vertraging ondervindt ontvangt de klant hiervan uiterlijk 2 weken nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. Jouw Desire is niet aansprakelijk voor een levering die vertraging ondervindt tenzij dit door omstandigheden komt die aan de schuld van Jouw Desire te wijten zijn.

### **Artikel 10. Uitvoering opdracht**

1. Jouw Desire zal de opdracht naar zijn beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren binnen een leveringstermijn van 30 kalenderdagen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Jouw Desire verklaart hierbij dat bij de uitvoering van de werkzaamheden de wensen van de klant zoveel mogelijk in acht genomen worden.
2. Als klant de noodzakelijke informatie niet tijdig verstrekt, mag Jouw Desire de uitvoering van de opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging factureren. Jouw Desire is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Jouw Desire is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

### **Artikel 11. Klachtenregeling**

1. Jouw Desire beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen na ontvangst van het product, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Jouw Desire.
3. Bij Jouw Desire ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een (on)voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Jouw Desire binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Jouw Desire in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

### **Artikel 12. Intellectueel eigendom**

1. Jouw Desire behoudt alle rechten op door hem gemaakte aanbiedingen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur, domeinnamen, creaties en de hierop betrekking hebbende informatie. Dit geldt ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer er later nog verbeteringen zijn aangebracht.
2. Het is niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen of ter beschikking te stellen van derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Jouw Desire.
3. Alles dat Jouw Desire levert, blijft eigendom van Jouw Desire totdat de klant al zijn verplichtingen volledig is nagekomen.
4. Als Jouw Desire zijn eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft klant onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Jouw Desire om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden, zodat Jouw Desire deze terug kan nemen.

### **Artikel 13. Aansprakelijkheid**

1. Jouw Desire is alleen aansprakelijk voor directe schade van de klant, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Jouw Desire.
2. Jouw Desire is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat hij is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, voor directe of indirecte schade veroorzaakt door derden, voor nevenschade, gederfde winst of voor schade die voortvloeit uit eventuele onnauwkeurigheden in het systeem.
3. Indien Jouw Desire aansprakelijk is gesteld en hij deze aansprakelijkheid erkend heeft dan is iedere aansprakelijkheid beperkt tot:
  - a. het bedrag dat wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering van Jouw Desire minus de eigen risico.
  - b. Indien de aansprakelijkheidsverzekering niet uitkeert beperkt tot eenmaal het factuurbedrag.

### **Artikel 14. Overmacht**

1. Jouw Desire hoeft zijn verplichtingen niet na te komen als hij wordt gehinderd door omstandigheden die niet te wijten zijn aan zijn schuld.
2. Onder overmacht wordt verstaan -naast wat hieronder in de wet en de jurisprudentie wordt begrepen- alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waar Jouw Desire geen invloed op kan uitoefenen en waardoor zij niet in staat is om haar verplichtingen na te komen.
3. Eventuele ziekte of arbeidsongeschiktheid valt hier ook onder. Wel wordt hiervoor (geprobeerd) een passende oplossing voor te creëren.

### **Artikel 15. Nietigheid, geschillen en toepasselijk recht**

1. Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de algemene voorwaarden. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
2. Op alle overeenkomsten, diensten, aanbiedingen en bestellingen offertes is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen dienen voorgelegd te worden aan de bevoegde rechtbank te Nederland.

Tilburg, februari 2025