

# Soul Insight



## Algemene voorwaarden Soul Insight

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
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. **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;
4. **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;
5. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Dag:** kalenderdag;
8. **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;
9. **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.

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Soul Insight

Sartrezijde 65

2725 PN Zoetermeer

Telefoonnummer: 06-12570470 bij voorkeur in avonduren

E-mailadres: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)

Website: [www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)

Webshop: [www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl)

KvK-nummer: 27299588

BTW-identificatienummer: NL001980655B62

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en 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.

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



## **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 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 fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. 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 aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
  - 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 basistarief;
  - indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
  - de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

## **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 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 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, alsmede 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 ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  6. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  7. 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;

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartreizide 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



8. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
9. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
10. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
11. Indien de ondernemer 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 6a - Herroepingsrecht bij levering van producten**

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.
2. Tijdens deze termijn 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 in de originele staat en - indien redelijkerwijze mogelijk - in originele verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. De consument heeft een termijn van veertien werkdagen om het product retour te sturen. Deze termijn gaat in vanaf het moment van beroep op herroeping.

## **Artikel 6b - Herroepingsrecht bij levering van diensten**

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.



## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen via dezelfde manier als de consument betaald heeft.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten 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;
5. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
6. die snel kunnen bederven of verouderen;
7. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
8. voor losse kranten en tijdschriften;
9. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
10. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
11. a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
12. b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
13. c) betreffende weddenschappen en loterijen.

# Soul Insight



## Aanvulling voorwaarden online cursussen

### Algemeen

Onderstaande aanvullende voorwaarden zijn geldig voor online cursussen.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Consument: degene die de cursus daadwerkelijk gaat volgen.
- Startdatum online cursus: het moment waarop de eerste les en het verdere cursusmateriaal aan de consument ter beschikking is gesteld. De consument ontvangt (na ontvangst van betaling) uiterlijk op de dag dat de eerste les ter beschikking is gesteld, per e-mail de inlogcodes om in te kunnen loggen op de website. De eerste les inclusief de daarbij behorende producten zullen toegestuurd worden na de herroepingstermijn van 14 dagen.

### Artikel 1 | Inschrijving

1.1 Inschrijving vindt plaats door het inschrijfformulier op [www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl) volledig in te vullen en te verzenden.

1.2 Na ontvangst van het inschrijfformulier, ontvangt de consument per e-mail een bevestiging van de inschrijving.

1.3 Binnen veertien dagen na verzending van het bewijs van inschrijving kan de consument de inschrijving kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de inschrijving definitief.

### Artikel 2 | Betaling en garantie

2.1 Het cursusgeld staat vermeld op de website en dient in een keer voldaan te worden.

2.2 De consument kan de cursuskosten voldoen door betaling via de webshop van Soul Insight. De consument ontvangt na deze betaling een digitale factuur met omschrijving van de cursus en de algemene voorwaarden.

### Artikel 3 | Annulering

3.1 Annuleren van een online cursus kan uitsluitend schriftelijk.

3.2 De annuleringskosten bedragen 50% van de cursuskosten.

### Artikel 4 |

#### Cursus- en serviceduur

4.1 De online cursus start op het moment dat de consument per e-mail inloggegevens ontvangt.

4.2 Inschrijving vindt plaats voor de duur van de cursus zoals vermeld op de website.

4.3 Tijdens de cursusduur heeft de consument recht op toegang tot de

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588



# Soul Insight



cursusinhoud en persoonlijke ondersteuning.

4.4 Vragen worden via de website of per e-mail gesteld. Binnen 3 werkdagen ontvangt de deelnemer antwoord op de vraag.

## Artikel 5 | Auteurs- en eigendomsrechten

5.1 Van het door Soul Insight verstrekte materiaal blijven alle auteursrechten aan haar voorbehouden, tenzij anders vermeld.

5.2 Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Soul Insight en met bronvermelding.

5.3 Het is niet toegestaan om persoonlijke inlogcodes te verstrekken aan derden.

## Artikel 7 | Aansprakelijkheid

7.1 Soul Insight levert de cursus waarvoor de consument zich heeft ingeschreven conform hetgeen daarover op de website van Soul Insight ten tijde van het startmoment staat vermeld.

7.2 Soul Insight neemt de inspanningsverplichting op zich om de online cursus zo actueel mogelijk vorm te geven.

7.3 Soul Insight is gerechtigd om de cursusinhoud tussentijds te wijzigen, om reden van wetwijzigingen en/of om reden van kwalitatieve verbetering.

7.4 Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud van de cursus. Soul Insight is niet aansprakelijk voor enige directe en/of indirecte schade ten gevolge van wijzigingen in cursusinhoud, cursuspecificaties of cursusmateriaal, en/of de toepassing door de deelnemer van het geleerde in de cursus, dan wel voor enige andere directe en/of indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan.

7.5 De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal de omvang van het betaalde cursusgeld.

## **Artikel 9 - De prijs (diensten)**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer 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

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588



# Soul Insight



gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen van diensten binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen van diensten vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer 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 de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

## **Artikel 11 - 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. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 3 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. 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 retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

## **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan voordat het artikel wordt verzonden of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartrezijde 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 14 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaare tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. 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.

## **Artikel 15 - 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.

E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartreizide 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588

# Soul Insight



E-mail: [brigitte@soulinsight.nl](mailto:brigitte@soulinsight.nl)  
[www.soulinsight.nl](http://www.soulinsight.nl)  
[www.encaustic-art.nl](http://www.encaustic-art.nl) (webshop)

Sartreizide 65  
2725 PN Zoetermeer  
+316-12570470  
BTW NL001980655B.62

IBAN NL67 KNAB 0258 0171 47  
t.n.v. Soul Insight  
KvK 27299588