

**Inhoudsopgave:**

**Artikel 1** - Definities

**Artikel 2** - Identiteit van de ondernemer

**Artikel 3** - Toepasselijkheid

**Artikel 4** - Het aanbod

**Artikel 5** - De overeenkomst

**Artikel 6** - Herroepingsrecht

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

**Artikel 8** - Uitsluiting herroepingsrecht

**Artikel 9** - De prijs

**Artikel 10** - Conformiteit en Garantie

**Artikel 11** - Levering en uitvoering

**Artikel 12** - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

**Artikel 13** - Betaling

**Artikel 14** - Klachtenregeling

**Artikel 15** - Geschillen

**Artikel 16** - 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. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping dat de ondernemer ter beschikking stelt en dat de consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
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. **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;
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer;
12. **Cursus:** online opleidingsmaterialen die worden aangeboden via het account binnen de online leeromgeving van Bitkoning, zoals <https://bitkoning.nl> en eventuele subdomeinen zoals <https://student.bitkoning.nl>.

13. **Bitkoning VIP:** Een exclusieve community binnen een Discord-kanaal waar leden toegang krijgen tot een netwerk van gelijkgestemden. Leden kunnen met elkaar technische analyses delen, projecten bespreken, deelnemen aan live sessies en evenementen, en opinie inwinnen over crypto, sport, gezondheid en ondernemerschap. De focus ligt op het opbouwen van zelfstandige vaardigheden en groei binnen verschillende levensgebieden.

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

**Naam:** Bitkoning

**Adres:** Tandwielstraat 127, 3083AV, Rotterdam

**Telefoonnummer:** 06 384 2 4971 (Alleen WhatsApp)

**E-mailadres:** mike@bitkoning.nl

**KvK-nummer:** 73973114

**Btw-identificatienummer:** NL002289741B54

## **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 en bestellingen 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.

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 die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
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 en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. De ondernemer kan echter 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 wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- De wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- De termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- 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;
- Of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- 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;
- De eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- 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 duurtransactie.
- **Optioneel:** Beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

## **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 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 ondernemer zal bij het product of de 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:
  - Het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - 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;
  - De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - 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 van de overeenkomst;
  - De vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## **Artikel 6 - 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 14 dagen. Deze bedenktijd 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. 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.
3. 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. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant 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.
4. 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.

**Bij levering van diensten (geen cursus):**

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. 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.

**Bij levering van cursus:**

7. Een consument kan een cursus gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van reden ontbinden op voorwaarde dat de consument maximaal 1 onderdeel gevolgd heeft.
8. Als de consument meer dan 1 onderdeel heeft bekeken, kan er geen gebruik meer worden gemaakt van het herroepingsrecht.

9. De bedenktijd van 14 dagen zoals in lid 7 genoemd, vangt aan op de dag dat de consument toegang heeft gekregen tot de cursus.
10. De consument kan zijn of haar beroep op het herroepingsrecht kenbaar maken via mail naar [mike@bitkoning.nl](mailto:mike@bitkoning.nl).

#### **Bitkoning VIP Jaar lidmaatschap:**

11. Het Bitkoning VIP Jaar lidmaatschap kan enkel binnen de bedenktijd van 14 dagen worden stopgezet. Na afloop van deze bedenktijd blijft de consument verplicht om de volledige duur van het abonnement te voldoen. Bij tussentijdse opzegging van het VIP Jaar lidmaatschap, zal de facturering worden voortgezet vanuit een ander systeem, totdat de totale looptijd van het abonnement is verstreken.

#### **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 herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de ondernemer 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 vóór het sluiten van de koopovereenkomst.

#### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;



- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - die snel kunnen bederven of verouderen;
  - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - voor losse kranten en tijdschriften;
  - voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
  - voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - betreffende weddenschappen en loterijen.

## **Artikel 9 - 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 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.
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 de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - Deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

- De consument 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 de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

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

1. De ondernemer staat ervoor 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. Indien overeengekomen, staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. 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.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter 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.
5. De garantie geldt niet indien:
  - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld, onzorgvuldig zijn behandeld, of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### **Opzegging**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van de daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.
4. De consument kan een overeenkomst opzeggen door een e-mail te sturen naar [mike@bitkoning.nl](mailto:mike@bitkoning.nl), waarin duidelijk wordt vermeld welke diensten zij willen stopzetten. Het is belangrijk dat in deze e-mail specifiek wordt aangegeven welke diensten beëindigd moeten worden.
5. Het is niet mogelijk om een dienst op te zeggen via een direct message (DM) op sociale media. Ondanks dat de dienst mogelijk via deze kanalen is afgenomen, kunnen DM's gemakkelijk over het hoofd worden gezien of ongezien blijven, waardoor de annulering niet wordt verwerkt.
6. De consument kan ook zelf hun abonnementen beheren en stopzetten in de online leeromgeving van Bitkoning. Dit biedt de consument volledige controle over hun lidmaatschappen en diensten.
7. Gespreide betalingen verschillen van abonnementen en kunnen niet tussentijds worden stopgezet. Gespreide betalingen zijn in feite een betalingsregeling voor de volledige prijs van een dienst of product en moeten volledig worden afbetaald.

### **Verlenging**

8. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
9. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften, stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
10. 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 consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van 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.
11. 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.

## **Duur**

12. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument 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.

## **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. Bij het missen van één gespreide betaling door de consument wordt het account van de consument en de toegang tot de leeromgeving tijdelijk ontnomen totdat de betalingsplicht weer volledig is voldaan.
4. Bij het missen van twee gespreide betalingen door de consument wordt het volledige bedrag in één keer opgeëist en zal de ondernemer overgaan tot incasso of deurwaarder van het bedrag. Bovendien wordt er een boete van 10% van het totale cursusbedrag in rekening gebracht.
5. 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.
6. Bij storneringen van automatische incasso's door de consument wordt er €15,- incl. btw in rekening gebracht per gebeurtenis.
7. Bij het missen van een automatische incasso door de consument wordt er €6,95 incl. btw in rekening gebracht per gebeurtenis.
8. Bij een niet-tijdige betaling krijgt de consument een kosteloze betalingsherinnering om alsnog binnen 14 dagen te betalen.
9. Indien de consument niet tijdig aan de betalingsverplichtingen voldoet, stuurt de ondernemer een herinnering. De consument krijgt 14 dagen om te betalen.
10. Als na het verstrijken van deze termijn nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
11. 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,-.

### **Toegang tot services bij betalingsachterstand**

12. Indien er sprake is van een betalingsachterstand, behoudt Bitkoning zich het recht voor om de toegang tot diensten, zoals de Bitkoning VIP, de gehele leeromgeving, of specifieke functionaliteiten en programma's binnen de leeromgeving, tijdelijk op te schorten. Dit geldt echter alleen voor de toegang tot de diensten en heeft geen invloed op de doorlopende verplichtingen van de consument.
13. Het pauzeren van de toegang betekent niet dat abonnementen of betalingsverplichtingen ook automatisch worden gepauzeerd of stopgezet. De betalingsverplichting blijft van kracht en alle verschuldigde bedragen moeten worden voldaan.

14. Het is van essentieel belang dat consumenten hun betalingsachterstanden zo snel mogelijk inhalen om extra administratieve lasten en mogelijke incassoprocedures te vermijden.

#### **Artikel 14 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte 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 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.
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 consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. 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 de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 16 - 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.