

ALGEMENE VOORWAARDEN – PUZZELUITJE B.V.

1. Definities
2. Identiteit van de ondernemer
3. Toepasselijkheid
4. Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst
5. Prijzen en betaling
6. Levering
7. Digitale producten
8. Fysieke producten per post
9. Routes en gebruik
10. Routes op maat / gepersonaliseerde puzzeluitjes
11. Evenementen
12. Herroepingsrecht en uitsluitingen
13. Aansprakelijkheid
14. Klachten en geschillen
15. Slotbepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Puzzeluitje**
Puzzeluitje B.V., gevestigd te Weesp, die producten en diensten aanbiedt via haar website, per e-mail of schriftelijk.
2. **Consument**
Een natuurlijke persoon die handelt voor privégebruik en niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. **Zakelijke klant**
Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. **Overeenkomst**
Iedere afspraak tussen Puzzeluitje en een consument of zakelijke klant waarbij tegen betaling een product en/of dienst wordt geleverd.
5. **Digitale producten**
Producten die uitsluitend digitaal worden geleverd, zoals digitale routes, PDF-bestanden en app-toegang.
6. **Fysieke producten**
Producten die fysiek per post worden geleverd.

7. Routes op maat / gepersonaliseerde puzzeluitjes

Puzzeluitjes die speciaal worden samengesteld op basis van door de opdrachtgever aangeleverde wensen, gegevens, locaties of thema's, ongeacht of de opdrachtgever consument of zakelijke klant is.

8. Evenementen

Door Puzzeluitje georganiseerde of begeleide activiteiten met een vaste datum of periode van uitvoering.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Puzzeluitje B.V.
Lange Muiderweg 602
1382 LD Weesp

E-mailadres: info@puzzeluitje.nl
Website: www.puzzeluitje.nl

KvK-nummer: 92219144
Btw-nummer: NL865939743B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen en overeenkomsten van Puzzeluitje, ongeacht of deze tot stand komen via de website, per e-mail of schriftelijk.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten met zowel consumenten als zakelijke klanten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk door Puzzeluitje zijn bevestigd.
4. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de consument of zakelijke klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zal de betreffende bepaling worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 4 – Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle aanbiedingen, prijzen en informatie op de website of in andere uitingen van Puzzeluitje zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod binden Puzzeluitje niet.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
 - o de consument of zakelijke klant een bestelling plaatst via de website en de betaling is voltooid; of
 - o een offerte of voorstel door de consument of zakelijke klant schriftelijk of per e-mail is geaccepteerd.
4. Puzzeluitje behoudt zich het recht voor om een bestelling of aanvraag te weigeren of aanvullende voorwaarden te stellen, indien daar redelijke gronden voor bestaan.
5. Indien Puzzeluitje besluit een bestelling of aanvraag niet te accepteren, wordt de consument of zakelijke klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen op de website en in offertes van Puzzeluitje zijn vermeld in euro's en inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Eventuele bijkomende kosten, zoals verzendkosten, worden duidelijk vermeld vóór het afronden van de bestelling.
3. Puzzeluitje behoudt zich het recht voor om prijzen te wijzigen. Prijswijzigingen hebben geen invloed op reeds tot stand gekomen overeenkomsten.
4. Betaling dient te geschieden via de op de website of in de offerte aangeboden betaalmethoden.
5. Een overeenkomst wordt pas uitgevoerd nadat de volledige betaling is ontvangen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 6 – Levering

1. Digitale producten worden na ontvangst van betaling zo spoedig mogelijk geleverd via e-mail, download of toegang tot een applicatie.
2. Fysieke producten worden verzonden naar het door de consument of zakelijke klant opgegeven afleveradres.
3. Op de website vermelde levertijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.

4. Indien levering vertraging oploopt of een bestelling niet (volledig) kan worden uitgevoerd, zal Puzzeluitje de consument of zakelijke klant hierover zo spoedig mogelijk informeren.
5. Bij overeenkomsten met **consumenten** berust het risico van beschadiging of vermissing van fysieke producten bij Puzzeluitje tot het moment van bezorging aan het opgegeven afleveradres.
6. Bij overeenkomsten met **zakelijke klanten** gaat het risico van beschadiging of vermissing van fysieke producten over op het moment van verzending, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 7 – Digitale producten

1. Digitale producten worden uitsluitend digitaal geleverd en zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik door de consument of voor intern gebruik door de zakelijke klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Na levering van een digitaal product is het de consument of zakelijke klant niet toegestaan de inhoud te kopiëren, te verspreiden, door te verkopen of op andere wijze beschikbaar te stellen aan derden, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verkregen van Puzzeluitje.
3. Puzzeluitje is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van digitale producten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Puzzeluitje.
4. Digitale producten worden geleverd in de staat waarin zij zich bevinden. Kleine afwijkingen of wijzigingen in inhoud, vormgeving of routevoering, **bijvoorbeeld als gevolg van lokale omstandigheden**, geven geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
5. Voor het gebruik van digitale producten, waaronder de Puzzeluitje-app, is een geschikt apparaat, actuele software en een stabiele internetverbinding vereist. Puzzeluitje is niet verantwoordelijk voor het niet of beperkt functioneren van digitale producten als gevolg van onvoldoende internetbereik, verouderde apparatuur, niet-ondersteunde besturingssystemen of andere externe technische beperkingen.
6. Alle puzzeluitjes, routes, opdrachten, teksten, afbeeldingen en overige inhoud van Puzzeluitje zijn beschermd door auteursrecht. Het is **ten strengste verboden** deze geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te verveelvoudigen, te verspreiden, openbaar te maken of op enige wijze aan derden ter beschikking te stellen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Puzzeluitje.

Artikel 8 – Fysieke producten per post

1. Fysieke producten worden geleverd per post en bevatten puzzeluitjes in doos- of envelopvorm.
2. De consument heeft het recht om een fysiek product binnen 14 dagen na ontvangst te retourneren, **mits het product ongeopend is en de verpakking volledig intact is.**
3. Indien de verpakking is geopend, kan het product niet worden geretourneerd, aangezien de inhoud direct toegang geeft tot de volledige route en opdrachten.
4. Gepersonaliseerde fysieke producten zijn uitgesloten van retourneren.
5. De kosten voor het retourneren van fysieke producten zijn voor rekening van de consument, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 9 – Routes, gebruik en deelname

1. De door Puzzeluitje aangeboden routes zijn samengesteld op basis van de situatie en openbare informatie zoals bekend op het moment van ontwikkeling.
2. Puzzeluitje houdt bij het samenstellen van routes zoveel mogelijk rekening met bekende wegafzettingen en omleidingen, maar kan niet garanderen dat deze zich niet (plotseling) voordoen.
3. Puzzeluitjes, waaronder autopuzzeltochten, zijn geen tijd- of snelheidsritten. De duur van een route wordt volledig door de deelnemer zelf bepaald.
4. De deelnemer is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het veilig volgen van de route, het naleven van geldende verkeersregels en het rekening houden met medeweggebruikers. Eventuele boetes, sancties of schade als gevolg van overtredingen of onjuist gebruik zijn voor rekening van de deelnemer.
5. Deelname aan een route of puzzeluitje geschiedt op eigen risico. Puzzeluitje is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade, waaronder zaakschade, letselschade of gevolgschade, die voortvloeit uit deelname aan een route.
6. Indien een route door externe omstandigheden geheel of gedeeltelijk niet uitvoerbaar is, dient de deelnemer zelf een passende alternatieve route te kiezen. Dit geeft geen recht op ontbinding of restitutie.

Artikel 10 – Routes op maat / gepersonaliseerde puzzeluitjes

1. Routes op maat en gepersonaliseerde puzzeluitjes worden speciaal ontwikkeld op basis van door de opdrachtgever aangeleverde wensen, informatie, locaties en/of gegevens.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie. Puzzeluitje is niet aansprakelijk voor fouten of beperkingen die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie.
3. Na akkoord op het concept of voorstel door de opdrachtgever is de opdracht definitief. Eventuele wijzigingen of aanvullingen daarna kunnen leiden tot aanpassing van de planning en/of aanvullende kosten.
4. Routes op maat en gepersonaliseerde puzzeluitjes zijn maatwerk en kunnen na totstandkoming niet worden geannuleerd of geretourneerd.
5. Puzzeluitje spant zich in om een route op maat zorgvuldig en passend uit te voeren, maar kan niet garanderen dat alle wensen of verwachtingen volledig worden gerealiseerd.

Artikel 11 – Evenementen

1. Evenementen betreffen door Puzzeluitje georganiseerde of begeleide activiteiten met een vaste datum of periode van uitvoering, **zowel open inschrijfevenementen als evenementen die in opdracht van een consument of zakelijke klant worden georganiseerd.**
2. Informatie over het betreffende event, waaronder datum, locatie, programma en eventuele aanvullende voorwaarden, wordt voorafgaand aan de boeking of opdracht kenbaar gemaakt via de website, offerte of schriftelijke overeenkomst.
3. Deelname aan een evenement geschiedt op eigen risico. De deelnemer is verantwoordelijk voor het naleven van instructies, veiligheidsvoorschriften en geldende regels op de locatie van het evenement.
4. Puzzeluitje is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade, waaronder zaakschade, letselschade of gevolgschade, die voortvloeit uit deelname aan een evenement, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Puzzeluitje.
5. Indien een evenement door onvoorziene omstandigheden niet (volledig) kan plaatsvinden, behoudt Puzzeluitje zich het recht voor het evenement te wijzigen, te verplaatsen of te annuleren. In dat geval wordt de deelnemer of opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
6. Voor evenementen die in opdracht van een consument of zakelijke klant worden georganiseerd, gelden de afspraken zoals vastgelegd in de offerte,

overeenkomst of aanvullende voorwaarden. Deze afspraken prevaleren boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 12 – Herroepingsrecht en uitsluitingen

1. De consument heeft het recht een overeenkomst op afstand binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen, tenzij hieronder anders is bepaald.
2. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:
 - a. digitale producten, zodra de levering is begonnen, waaronder download, activatie of toegang tot een applicatie;
 - b. routes op maat en gepersonaliseerde puzzeluitjes;
 - c. evenementen en diensten met een vaste datum of periode van uitvoering;
 - d. overeenkomsten met zakelijke klanten, voor zover wettelijk toegestaan.
3. Voor fysieke producten die per post worden geleverd, kan de consument gebruikmaken van het herroepingsrecht binnen 14 dagen na ontvangst, **mits het product ongeopend is en de verpakking volledig intact is**.
4. Indien een fysiek product is geopend, vervalt het herroepingsrecht, aangezien de inhoud direct toegang geeft tot de volledige route en opdrachten.
5. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht dient de consument binnen de herroepingstermijn contact op te nemen via info@puzzeluitje.nl.
6. De kosten voor het retourneren van producten komen voor rekening van de consument, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Puzzeluitje is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Aansprakelijkheid van Puzzeluitje is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Puzzeluitje wordt uitgekeerd. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door de consument of zakelijke klant betaalde bedrag voor de betreffende overeenkomst.
3. Puzzeluitje is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Puzzeluitje.
5. Voor overeenkomsten met zakelijke klanten geldt dat Puzzeluitje niet aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit het gebruik van producten of deelname aan activiteiten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 14 – Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bekwame tijd nadat de consument of zakelijke klant de klacht heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Puzzeluitje via info@puzzeluitje.nl.
2. Puzzeluitje zal de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst, inhoudelijk beantwoorden. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt de indiener hierover tijdig geïnformeerd.
3. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst en deze algemene voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 15 – Slotbepalingen

1. Puzzeluitje behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is steeds beschikbaar via de website.
2. Op overeenkomsten is de versie van de algemene voorwaarden van toepassing zoals die gold op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling zal in dat geval worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.