

Algemene voorwaarden Play Like a Pro B.V.

Art. 1 Definities

Gebruiker van deze algemene voorwaarden:	Play Like a Pro BV , statutair gevestigd aan het adres Tobias Asserlaan 7, 2662 SB Bergschenhoek
Consument:	De natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn, handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteit;
Dag:	Kalenderdag;
Overeenkomst op afstand:	Een overeenkomst die tussen Play Like a Pro BV en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van abonnementen van digitale producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
Techniek voor communicatie op afstand:	Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consumenten en Play Like a Pro BV gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
Herroepingsrecht :	De mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Art. 2 Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, abonnementen of overeenkomsten met Play Like a Pro BV.
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 Play Like a Pro BV voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Play Like a Pro BV zijn in te zien en dat 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. Alle bepalingen van deze voorwaarden zijn tussen partijen van kracht, voor zover daarvan niet door een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak tussen partijen is afgeweken.
5. Een verwijzing naar eigen andere specifieke product- of dienstenvoorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Art. 3 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 abonnementen. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Play Like a Pro BV gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave. Kennelijke vergissingen en of kennelijke fouten in het aanbod binden Play Like a Pro BV 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.

Art. 4 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 Play Like a Pro BV langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Play Like a Pro BV is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Play Like a Pro BV passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Play Like a Pro BV daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Play Like a Pro BV kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichting kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Play Like a Pro BV 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. In geval van weigering of annulering van de overeenkomst is Play Like a Pro BV gehouden tot niet meer dan de restitutie van het eventueel door de consument al vooruitbetaalde.

6. Play Like a Pro BV zal uiterlijk bij het versturen van de bevestiging, zoals genoemd onder 4.2 en 4.3, aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toepasselijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
- het bezoekadres van de vestiging van Play Like a Pro BV 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 services;
 - de prijs met inbegrip van alle belastingen;
 - de wijze van betaling uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - wat de consument kan met het abonnement en product waarop het abonnement betrekking heeft; op welke manier de digitale inhoud kan worden gebruikt;
 - welke technische beveiligingsvoorschriften er zijn;
 - informatie over de standaard hardware en software waarmee de digitale inhoud kan werken, zoals het besturingssysteem en hardware-kenmerken;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

Art. 5 Wijziging overeenkomst

1. Wijzigingen in een aanbod, moeten tijdig en schriftelijk aan de andere partij worden doorgegeven en kan slechts van kracht zijn als zij door beide partijen (Play like a Pro BV en consument) worden aanvaard.
2. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Play Like a Pro BV een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht consequenties heeft voor hetgeen oorspronkelijk is overeengekomen.

Art. 6 Herroepingsrecht

Abonnementen

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot een abonnement van Play Like a Pro BV gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Play Like a Pro BV mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

3. Indien Play Like a Pro BV de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
4. Indien Play Like a Pro BV de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Art. 7 Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product waarop het abonnement betrekking heeft 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.
2. De consument is alleen 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 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Play Like a Pro BV hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Art. 8 Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier (Bijlage 1) voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Play Like a Pro BV.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Play Like a Pro BV. Dit hoeft niet als Play Like a Pro BV heeft aangeboden het product zelf af te halen dan wel het digitaal niet meer mogelijk is om van het product gebruik te maken. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Play Like a Pro BV verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Play Like a Pro BV niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Play Like a Pro aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. Play Like a Pro BV heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

7. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.
8. Als de consument gebruik maakt van abonnementen en digitale producten/diensten zal in geval van een beroep op het herroepingsrecht dit direct worden beëindigd.

Art. 9 Verplichtingen van Play Like a Pro BV bij herroeping

1. Als Play Like a Pro BV de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Play Like a Pro BV vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Play Like a Pro BV in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Indien Play Like a Pro BV aanbiedt het product zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Play Like a Pro BV gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Play Like a Pro BV de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Art. 10 Uitsluiting herroepingsrecht

Play Like a Pro BV kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Play Like a Pro BV dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Play Like a Pro BV geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door een ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling onder leiding van een veilingmeester, waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. overeenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Play Like a Pro BV de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

6. volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. verzegelde producten die om hun aard niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slecht kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. de levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Art. 11 Prijs

1. De door de Play Like a Pro BV opgegeven prijzen zijn exclusief BTW.
2. Play Like a Pro behoudt zich het recht voor de abonnementsprijs gedurende de looptijd van de overeenkomst/abonnement te wijzigen. Indien de wijziging een verhoging betreft en deze verhoging plaatsvindt binnen 3 maanden na aanvang van het betreffende abonnement, heeft de consument het recht het abonnement schriftelijk of per e-mail te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Play Like a Pro BV dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. Abonnementsprijzen en andere mededelingen ten aanzien van de voorwaarden waaronder een consument een abonnement verkrijgt, zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten.
5. Als plaats van factuuradres geldt het adres dat de consument aan Play Like a Pro BV kenbaar heeft gemaakt.

Art. 12 Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Play Like a Pro BV staat er voor in dat de inhoud abonnementen 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 Play Like a Pro BV, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de

consument op grond van de overeenkomst tegenover Play Like a Pro BV kan doen gelden indien Play Like a Pro BV is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Play Like a Pro BV, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Art. 13 uitvoering van de overeenkomst

1. Play Like a Pro BV zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij het afsluiten van abonnementen, en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van de abonnementen alsmede de uitvoering en de gebruikmaking van het abonnement.
2. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Play Like a Pro BV geaccepteerde aanbod met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere termijn is overeengekomen. Indien de nakoming vertraging ondervindt, of indien niet dan wel slechts gedeeltelijk de overeenkomst kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij het aanbod heeft aanvaard bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
3. Na ontbinding conform het vorige lid zal Play Like a Pro BV het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

Art. 14 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op door Play Like a Pro BV verkochte abonnementen op basis van licentie of anderszins aan de consument ter beschikking gestelde digitale producten en/of diensten verblijven volledig aan Play Like a Pro BV. De consument verkrijgt slechts een persoonlijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sublicenseerbare licentie ten aanzien het betreffende abonnement en/of digitale product en/of dienst.
2. Het is Play Like a Pro BV toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de op abonnementen en/of digitale producten en/of diensten rustende intellectuele eigendomsrechten. Indien Play Like a Pro BV door middel van technische bescherming abonnementen en/of digitale producten en/of diensten heeft beveiligd, is het de consument niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
3. Het is de consument niet toegestaan abonnementen en/of digitale producten en/of diensten te kopiëren, te veranderen, uit te lenen, op enigerlei wijze aan derden ter beschikking te stellen of andere handelingen te verrichten die de reikwijdte van lid 1 te buiten gaan.
4. Het is Play like a Pro BV toegestaan om temporele beperkingen aan de door de consument verkregen licentie te stellen, beperkingen te stellen aan het aantal apparaten waarop het digitale inhoud kan worden geraadpleegd en andere voorwaarden of beperkingen aan (het gebruik van) abonnementen en/of digitale producten en/of diensten.

5. Indien de consument met toestemming van Play Like a Pro BV abonnementen en/of digitale producten en/of diensten ter beschikking stelt aan derden, zal de consument de in dit artikel genoemde voorwaarden of andere voorwaarden die door Play like a Pro BV zijn gesteld aan het gebruik van abonnementen en/of digitale producten en/of diensten integraal van toepassing op de overeenkomst tussen hem en de derde en op al het gebruik dat de derden van het abonnement en/of digitale product en/of diensten zal maken. De consument zal de toepasselijkheid van de voorwaarden op eerste aan Play Like a Pro BV bewijzen.

Art. 15 duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan eindigt van rechtswege. De consument ontvangt één week van tevoren bericht dat het abonnement van rechtswege eindigt.
2. Eerdere opzegging van een overeenkomst die strekt tot een abonnement dient door de consument schriftelijk of per e-mail te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Verlenging:

3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het abonnerment, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
4. Een overeenkomst met beperkte duur ter kennismaking, wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Art. 16 Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
2. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een (digitale) dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. Bij de verkoop van (digitale) producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. 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.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Play Like a Pro BV te melden.
5. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Play Like a Pro BV is gewezen op de te late betaling en Play Like a Pro BV de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-

dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Play Like a Pro BV gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00; 5% over de volgende € 5.000,00; 1% over de volgende € 190.000,00; en 0,5% € 800.000,00 met een minimum van € 40,00 en een maximum van € 6.675,00. Play Like a Pro BV kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Art. 17 aansprakelijkheid

1. Play Like a Pro BV zal de overeenkomsten naar beste kunnen nakomen en daarbij de zorgvuldigheid in acht te nemen die kan worden verwacht.
2. De aansprakelijkheid van Play Like a Pro BV is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Play Like a Pro BV in een onderhavig geval te verstrekken uitkering.
3. Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, en Play Like a Pro BV aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van Play Like a Pro BV beperkt tot € 25.000,00, althans dat gedeelte van de transactie waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Art. 18 Klachtenregeling

1. Play Like a Pro BV beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Play Like a Pro BV.
3. Bij Play Like a Pro BV 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 Play Like a Pro BV 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 binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Art. 19 Geschillenbeslechting

Geschillen voortvloeiend uit een tussen partijen gesloten overeenkomst zullen worden beslecht door de rechtbank te Rotterdam.

Art. 20 Toepasselijk recht

Op overeenkomsten tussen Play Like a Pro BV en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Art. 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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [naam ondernemer]
[geografisch adres ondernemer]
[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]
[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consument(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

