

# Algemene voorwaarden - v2

Stokhout

01-04-2020

Deze voorwaarden gelden op al onzer producten, ongeacht of deze via deze website, via publiekelijke sites als marktplaats of via andere wegen worden verstrekt of gekocht. Zowel als klant, als leverancier zijn wij allen onoverkomelijk verbonden aan deze algemene voorwaarden en dienen ons ten alle tijden hieraan te houden.

Stokhout© en deMDFwinkel© zijn onderdeel van Drab VOF.

## Algemeen:

Alle artikelen aangeboden op deze site zijn puur ter decoratie. Wij verkopen géén speelgoed.

Bij enkele van onze producten zitten kralen, let er goed op deze uit de buurt te houden van kleine kinderen. Deze kunnen eventueel losgelaten deeltjes in neus, oren of mond stoppen met alle gevolgen van dien. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade en/of verwondingen veroorzaakt door nalatigheid of onoplettendheid.

Voor alle advertenties op commerciële website en voor onze eigen volledige website geldt de regel: prijswijzigingen en typefouten voorbehouden.

Voor zakelijke afnemers: Voor alle prijzen geldt een BTW van 0%: facturen zijn vrijgesteld van OB o.g.v. artikel 25 Wet OB

## Kwaliteit:

Wij doen ons uiterste best kwalitatief goede producten af te leveren. Dat betekent onder meer dat wij alles op alles zetten om splinters en scherpe randjes te voorkomen en weg te schuren. Echter blijft het hout en grotendeels handwerk. Houdt hier rekening mee bij het hanteren van onze producten.

Producten uit de koopjeshoek kunnen van mindere kwaliteit zijn. Deze kunnen ook niet geruild worden.

Ons schilderwerk is handwerk: Dit heeft als gevolg dat geen enkel schilderwerk 100% perfect zal zijn. Houdt hier a.u.b. rekening mee.

Wanneer van een product zowel de voorkant, de zijkanten als de achterkant worden geverfd, dan zal de achterkant altijd minder mooi afgewerkt zijn dan de voorkant. Dit heeft te maken met het productieproces en is helaas niet te voorkomen. Natuurlijk doen wij ons uiterste best om de beste kwaliteit mogelijk te leveren.

Is een product van de voorkant en zijkanten voorzien van kleur, dan zullen sporen van verf zichtbaar zijn op de achterzijde.

Is een product alleen van de voorkant voorzien van kleur, dan is het niet te voorkomen dat langs de zijkanten ook een rand dan wel sporen van verf te zien zijn. Het is onmogelijk om hier de grens tussen geverfde voorkant en blanco zijkant strak af te werken.

De kleuren zilver en goud zijn zeer krasgevoelige kleuren. Stokhout neemt dan ook geen verantwoording over beschadigingen aan bestellingen opgelopen tijdens transport (denk met name aan krassen). Alle bestellingen worden in goede staat verzonden en worden met zorg verpakt. Tevens bestaat de mogelijkheid dat randen van zilveren en gouden letters en figuren ietwat doffer zijn dan het grote oppervlak. Ook hier kunnen wij, tot onze spijt, niets aan doen.

Wanneer producten in delen geleverd worden dient u rekening te houden met zichtbare naden tussen de diverse delen.

## Afbeeldingen & Foto`s:

De foto`s op onze site zijn voorbeelden. Ieder product is volledig of gedeeltelijk handgemaakt en is zodoende uniek. Uw gekochte product kan afwijken van de getoonde foto. Dit is met name afhankelijk van uw keuze.

In sommige gevallen geeft de foto één van de opties weer waaruit u kunt kiezen. Kiest u een andere optie dan leveren wij uw keuze. Wij adviseren u daarom ook altijd de informatie op productpagina en de informatie in de productomschrijving goed te lezen. Heeft u vragen? Stel deze dan alvorens uw order te plaatsen.

Enkele producten zijn niet voorzien van een foto, maar van een (fictieve) digitale afbeelding. Deze digitale afbeelding heeft als doel een idee te scheppen van het aangeboden product. Aan het uiterlijk van een digitale afbeelding kunnen geen rechten ontleend worden. Twijfelt u over het uiterlijk van het product zoals wij deze maken? Kijk dan bij andere identieke producten of gelijkwaardige producten om een goed idee te krijgen van de kwaliteit van ons handwerk. Heeft u alsnog twijfels: neem dan contact op en vraag om voorbeelden. Zoals gezegd: aan een digitale afbeelding kunnen kwa uiterlijk en kwaliteit géén rechten ontleend worden.

Door digitale fotografie en instellingen van monitoren kunnen kleuren vertekenen en zodoende anders overkomen dan in werkelijkheid. Houdt hier s.v.p. rekening mee.

Sommige producten worden gedurende het proces her-en-der wel eens in minimale mate aangepast, dit ten goede van het eindresultaat (in ons perspectief). Dit betekent dat het ontwerp iets kan afwijken van de foto. Bij grote afwijkingen maken wij nieuwe foto`s. Bij kleine afwijkingen niet, mits het principe van het product vrijwel ongewijzigd blijft.

Wij maken van al onzer producten en creaties foto`s. Ook als deze voor een specifieke klant of voor een specifiek doel gemaakt zijn. U dient er rekening mee te houden dat wij deze foto`s voor commerciële doeleinden kunnen gebruiken. Dat heet: wij kunnen de gemaakte foto`s gebruiken als toevoeging aan advertenties van onze producten op onze website of op diverse commerciële sites. Voorgaande geldt ook voor foto`s aangeleverd door klanten zelf.

De kans bestaat dat een foto van uw product gebruikt wordt bij een tegenstrijdige advertentie m.b.t. hetgeen waarvoor uw product bedoeld is. (bijv. foto's van gedenkorden bij geboorteborden en vice versa).

Ook is het mogelijk dat foto's van uw producten al worden gebruikt bij onze advertenties voordat u het product zelf al cadeau heeft gedaan. Wij kunnen hier helaas geen rekening mee houden.

#### Maatvoeringen:

De maten vermeldt bij onze producten zijn `ongeveer`. Het product kan een minimale hoeveelheid afwijken van de omschreven maten. Tevens worden de gestelde maten gemeten over de langste zijde.

Bij alle figuren geldt dat de vermelde maat, indien niet gespecificeerd, de maat is van de langste zijde. Deze kan horizontaal, verticaal of diagonaal zijn. Aan de hand van de foto's kunt u zelf opmaken welke zijde de langste zijde is. Bij alle letters geldt dat de vermelde maat de standaard maat is. Grotere en kleinere letters worden in verhouding gemaakt. Voor meer informatie hierover zie de productomschrijving bij het artikel.

#### Bestellingen:

Wij leveren hetgeen omschreven wordt in uw order. Zorg daarom dat alle informatie aanwezig is. Neem bij onduidelijkheden eerst contact op met Stokhout alvorens uw bestelling te plaatsen.

Hetgeen besteld via de website is geldend. Getracht wordt om notities vermeld bij uw bestelling mee te nemen in order, maar dit is niet bindend. Bestelt u een ster, maar geeft u aan hart te wensen, dan is de ster geldend. Getracht wordt om alle informatie zo volledig mogelijk over te nemen. Wenst u af te wijken van hetgeen mogelijk is te bestellen via de website; plaats dan de bestelling per email. Dit om verwarring te voorkomen. Stokhout is niet verantwoordelijk voor fouten gemaakt door afwijkingen binnen de bestelprocedure (o.a. wijzigingen via de notitie)

Kunt u uw wensen niet specificeren via de website? Plaats uw bestelling dan per email. Gelieve niet A te bestellen en B te wensen via de notitie bij de order. Dit is op eigen risico.

Bij twijfel altijd eerst contact opnemen met Stokhout alvorens uw order te plaatsen.

Plaast u een bestelling via de website en nemen wij later contact op via de email voor verdere informatie omtrent uw bestelling. Dan geldt uiteindelijk de laatst bevestigde bestelling als definitieve versie. Contact via de email waarbij de order wordt aangepast vervangt dus de order geplaatst via de website. Dit omdat vaak een aangepaste versie wordt besproken inclusief productveranderingen, -toevoegingen of prijswijzigingen.

#### Levertijd:

Op veel van onze producten zit een levertijd van gemiddeld 3-4 weken na ontvangst van betaling of nadat de order definitief is. De laatste datum, indien van beide sprake is, telt. Wij doen onze uiterste best om uw product zo snel mogelijk te voltooien.

De opgegeven levertijd is een richtlijn, hier kunnen geen rechten aan ontleent worden. Een vertraagde levering is geen gegronde reden om een bestelling te annuleren.

Stokhout levert maatwerk. Alle producten worden op bestelling en naar wens gemaakt, zowel blanco MDF producten (ook besteld via de website), als geschilderde producten.

Om alles werkbaar te houden wordt een uiterste levertermijn van 60 dagen gehanteerd. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden stemt u automatisch in met deze maximale levertijd.

Indien u een order plaats in de webwinkel en u stelt daarbij een vraag. Dan gaat de levertijd pas in op het moment dat de vraag, tot tevredenheid beider partijen, is beantwoord en zodra de betaling voldaan en ontvangen is. Stel daarom uw vragen vóórdat u een bestelling plaatst.

Door omstandigheden bestaat de mogelijkheid dat een bestelling vertraging oploopt. Denk hierbij aan factoren als ziekte of verven die niet willen uitharden. Wij hopen dat u hier begrip voor heeft en hier ook rekening mee houdt. Twijfelt u of uw bestelling op tijd wordt geleverd, neem dan tijdig contact met ons op. Vertraging van een bestelling, om welke reden dan ook, wordt niet beschouwd als een gegronde argument om uw bestelling te annuleren. Stokhout probeert u zoveel mogelijk op de hoogte te houden van de status van uw levering. Dit is echter een service. Hier kunnen dan ook geen rechten aan ontleent worden.

Kant-en-klare producten (o.a. kralen, veren en viltfiguren / alles wat niet van MDF is gemaakt) worden binnen 3-5 werkdagen na ontvangst van betaling verzonden.

Daar waar op deze website de term `levertijd` gebruikt worden, wordt de tijd bedoeld waarbinnen wij de bestelling verzenden, niet de tijd waarbinnen u de bestelling zult ontvangen.

Een levertijd van 3-5 werkdagen betekent dat wij het pakket na drie, vier of vijf werkdagen afgeven op het postkantoor. De bestelling zal daarna, afhankelijk van de snelheid van de post, bij de klant worden afgegeven. Voor de duur van dit deel van de levering draagt Stokhout geen verantwoordelijkheid.

Zowel pakketten als poststukken worden normaal uiterlijk 2 werkdagen (incl zaterdag in dit geval) na afgifte op het postkantoor bezorgd op plaats van bestemming (mits in Nederland). Deze termijn wordt ook gehanteerd bij de afhandeling van klachten.

#### Afhalen aan huis:

Wenst u uw bestelling af te halen aan huis; neem dan eerst contact op om de mogelijkheden en voorwaarden te bespreken. Meer hierover kunt u terug vinden op de website onder `Levertijd, levering & betaling`. Aan afhalen aan huis zijn kosten verbonden.

Wij proberen maximaal drie keer, per email, contact met u op te nemen met tussenliggende periodes van minimaal 3 dagen om een afhaaldatum te plannen. Mochten deze pogingen onbeantwoord blijven, dan wordt de bestelling maximaal 30 dagen bewaard ingaande vanaf de datum waarop de derde email is verzonden.

Na bovengenoemde periode van 30 dagen wordt uw bestelling automatisch het bezit van Stokhout zonder teruggave van de door u betaalde bedragen en zonder overige vergoedingen en/of tegemoetkomingen. U verliest daarmee automatisch alle aansprakelijkheden op de producten. Wenst u daarna alsnog de bestelling af te halen (indien mogelijk), dan worden €5,00 opslagkosten in rekening gebracht per periode 7 dagen verstreken na de derde poging contact met u op te nemen.

Bovenstaande geldt uitsluitend wanneer de producten nog aanwezig zijn. Zijn de producten vernietigd of vergeven na de genoemde periode van 30 dagen, dan wordt het leveren van een nieuw product gezien als een gehele nieuwe order met bijhorende kosten en levertijd.

Mislukt een afhaalpoging (om welke redenen dan ook), dan wordt het product maximaal 30 dagen bewaard na de datum van de eerste afhaalpoging. Voor iedere afhaalpoging (succesvol of niet succesvol) na de eerste worden €7,50 kosten in rekening gebracht, vermeerderd met opslagkosten t.w.v. €5,00 per 7 dagen ingaande vanaf de eerste afhaalpoging.

Na bovengenoemde periode van 30 dagen wordt uw bestelling automatisch het bezit van Stokhout zonder teruggave van de door u betaalde bedragen en zonder overige vergoedingen en/of tegemoetkomingen. U verliest daarmee automatisch alle aansprakelijkheden op de producten.

Bovenstaande geldt uitsluitend wanneer de producten nog aanwezig zijn. Zijn de producten vernietigd of vergeven na de genoemde periode van 30 dagen, dan wordt het leveren van een nieuw product gezien als een gehele nieuwe order met bijhorende kosten en levertijd.

Stokhout is gerechtigd om zelf te bepalen wat gebeurt met de niet afgehaalde producten wanneer deze in het bezit zijn gekomen van Stokhout. Stokhout is geen verantwoording verschuldigd betreffende verdere handelingen / acties betreffende deze producten. Dit betekent dat ze o.a. vernietigd, bewaard of verkocht kunnen worden aan andere klanten.

(Vooruit)betalingen:

Veel producten zijn `custom-made`. Dat wilt zeggen dat deze naar wens van de klant worden gemaakt. Alle producten worden op bestelling gemaakt, wij vragen dan ook om een vooruitbetaling van het gehele bedrag. Indien u hier niet mee akkoord gaat, neem dan contact met ons op alvorens uw bestelling te plaatsen.

Verzendingen:

Kleinere producten worden verzonden in bubbelenveloppen. Grotere verzendingen worden verpakt in doosjes/karton. Om het milieu te sparen en tevens de verzendkosten te drukken hergebruiken wij doosjes welke wij verzamelen. Dit zijn gewoon nette, correcte kartonnen dozen. Echter kan er een ander opschrift op het karton staan. Ongeacht de herkomst van deze dozen; het betreffen alleen nette, schone dozen.

De klant is verantwoordelijk voor het correct aanleveren en/of invullen van zijn of haar adres gegevens. Kosten of schade veroorzaakt door verkeerd opgegeven (adres)gegevens en gewijzigde adresgegevens vallen geheel en te alle tijden onder de verantwoording van de klant (koper).

Webwinkel:

Stokhout is alleen een webwinkel; wij hebben geen fysieke winkel waar u kunt komen kijken en uitkiezen. Stokhout is geen fulltime bedrijf waar van `s ochtends tot `s avonds iemand aanwezig is om vragen en emails te beantwoorden. Wij runnen Stokhout naast onze eigen fulltime banen. Dit betekent dat wij zagen en schilderen in onze privé tijd; hierdoor zijn we gevoelig voor externe factoren welke de productie kunnen vertragen. Zodoende is de gegeven levertijd altijd een richtlijn. Deze kan in de praktijk afwijken van de daadwerkelijke levertijd. Houdt hier s.v.p. rekening mee.

Alle producten worden op bestelling gemaakt; wij hebben geen voorraad. Het annuleren van een order wegens overschrijding van de levertijd wordt dan ook niet gezien als een geldige reden.

Annuleringen:

Alle aankopen gedaan bij Stokhout vallen onder de noemer `maatwerk bestellingen` en worden ook als dusdanig behandeld. De termen `aankoop` en `kopen` zijn dus gedefinieerd als zijnde `bestellingen`.

Dit betekent dat u betaalt om een specifiek product te laten maken naar persoonlijke voorkeur. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen ongeschilderde en geschilderde producten. Er is ook geen onderscheid tussen bestellingen geplaatst via de website of via de email.

Alle orders zijn maatwerk bestellingen en kunnen zodoende niet geannuleerd worden; om welke redenen dan ook. Bij deze bestellingen is daarom de wettelijke 14 dagen bedenktijd niet van toepassing. Omdat u specifiek aangeeft wat u wenst te ontvangen en wij hier ook direct mee beginnen.

Op het moment dat u akkoord gaat met een prijsopgave en een ordernummer wordt aan uw bestelling gekoppeld, hetzij per email, hetzij door de website, dan geldt deze order als akkoord. Vanaf dat moment worden kosten berekend, mocht de klant wensen de order te annuleren. (ook wanneer de betaling nog niet voldaan is).

Wenst u een bestelling te annuleren? Neem dan contact op met Stokhout. Er zal dan, per bestelling/product, bekeken worden wat de mogelijkheden zijn en wat de bijhorende kosten zijn.

Alle aankopen ondergaan een productieproces. Wij steken hier tijd en geld in. Bij het annuleren van een bestelling zullen wij deze kosten helaas op de koper moeten verhalen.

Bij aankopen van kant-en-klare producten is wettelijke periode van 14 dagen bedenktijd wel van kracht. Binnen deze periode van 14 dagen bent u gerechtigd het product retour te zenden zonder opgave van reden, mits ongebruikt, ongeopend en onbeschadigd. Voor het retourneren van beschadigde producten gelden andere regels beschreven in deze algemene voorwaarden. Onder kant-en-klare producten vallen enkel die producten welke niet door Stokhout

vervaardigd zijn. Denk hierbij voornamelijk aan producten welke niet van MDF zijn gemaakt. Twijfelt u? Informeer dan eerst voordat u uw bestelling plaatst.

Terugbetalingen, indien hier sprake van is, geschieden in de vorm van een kortingscode/cadeaubon te spenderen in de Stokhout Webshop en worden binnen 14 dagen voldaan/verzonden/aangemaakt.

#### Ontwerpkosten:

Naast een vaste collectie MDF letters en figuren Stokhout levert ook maatwerk. Om de kosten van deze extra service een beetje te compenseren wordt een kleine extra toeslag gerekend; de zogehete `nieuwe modellentoeslag`. Deze toeslag is afhankelijk van de grootte en soms ook complexiteit van het ontwerp en wordt per situatie bekeken en uitgerekend.

Het betalen van de nieuwe modellentoeslag is geen afkoop van eigendoms- of auteursrechten. Wanneer de klant maatwerk laat maken dan is deze toeslag slechts een kleine tegemoetkoming in de door Stokhout gemaakte kosten en geïnvesteerde tijd.

Stokhout is gerechtigd om ieder ontwerp of figuur (ongeacht betaling van de nieuwe modellentoeslag) te plaatsen op de website en het ontwerp te gebruiken voor andere verkopen. Indien de klant hier bezwaar tegen heeft dan dient deze dit tijdig aan te geven. In dit geval worden andere tarieven gehanteerd voor het ontwerpen en uitwerken van de nieuwe figuren of letters.

Wanneer Stokhout een schets aanlevert aan een klant, bijv. van een maatwerk product. Dan wordt er vanuit gegaan dat dit resulteert in het plaatsen een order gebaseerd op dit ontwerp. Het is niet de bedoeling om schetsen te vragen en deze dan zelf te gaan gebruiken. Indien Stokhout een schets aanlevert en hier volgt (om welke reden dan ook) geen order uit, dan worden bijhorende kosten hiervoor in rekening gebracht aan de klant. Deze kosten bedragen €20,00 per uur incl. BTW.

#### Klachtenafhandeling:

Indien u een klacht heeft of ontevreden bent over het geleverde product dan verzoeken wij u direct contact met ons op te nemen via de email. Telefonisch en/of schriftelijk nemen wij geen klachten in behandeling.

Per geval wordt bekeken wat de beste oplossing is, conform onze algemene voorwaarden. Dit kan dus per zaak verschillen.

In geval van een (gegronde) klacht zullen wij u een klachtenformulier toesturen (kan ook digitaal). Wij verzoeken u dan deze correct, duidelijk leesbaar en naar waarheid in te vullen. U dient deze naar ons retour te zenden (verzendskosten voor uw eigen rekening). Wij zullen dit formulier dan verder gebruiken bij de afhandeling van uw klacht.

Let op! Zijn wij u financieel tegemoet gekomen (direct of indirect) en blijkt de klacht achteraf ongegrond (o.a. product niet beschadigd, product wel geleverd of product vertraagd geleverd) dan zijn wij genoodzaakt aangifte te doen van diefstal. Dus ontvangt u, na het vinden van een oplossing, het `niet geleverde` product alsnog? Neem dan contact met ons op zodat we een oplossing kunnen vinden.

#### Retourzendingen:

Stokhout levert producten op maat. Retourzendingen worden dan ook alleen geaccepteerd in onderling overleg en indien duidelijk niet is voldaan aan de afspraken. Kleine oneffenheden, een kleine minder nette afwerking, tint verschil in kleur en dat soort zaken worden niet gezien als gegronde redenen een product retour te zenden. In alle gevallen dient rekening te worden gehouden met handwerk. Neem eerst contact op en de bestelling niet zelfstandig retour. Kosten gemaakt voor onterechte retourzendingen worden niet vergoed.

Sommige producten (bijvoorbeeld ballonnen, imitatie diamanten), worden geleverd in een verzegelde verpakking. Deze producten kunnen niet geruild of geretourneerd worden wanneer de verzegeling verbroken is. Met het verbreken van de zegel en/of het openen van de verpakking vervallen alle retour rechten.

De op deze website genoemde levertijden zijn richtlijnen en geen afspraken (zie boven).

Mocht een product niet voldoen aan de verwachtingen; neem dan netjes contact met ons op ,per email zodat samen kan worden gekeken naar een mogelijke oplossing.

Indien wij overgaan (bij uitzondering) tot het terugbetalen van een bepaald geldbedrag, dan zal dit ten alle tijde geschieden in de vorm van een kortingscode welke u kunt besteden op onze website.

Aankopen uit de koopjeshoek kunnen niet geruild of geretourneerd worden. Ongeacht de redenen.

Indien u uw bestelling wenst te retourneren naar aanleiding van de wettelijke 14 dagen bedenktijd (alleen bij kant-en-klare producten!) dan heeft u recht op volledige teruggave van de gemaakte orderkosten, mits de voltallige bestelling geretourneerd wordt. Let wel, de klant is verantwoordelijk voor de retourzending en bijhorende kosten hiervan. Wordt een deel van een order retour gezonden op basis van de 14 dagen bedenktijd dan worden uitsluitend de kosten van de retour gezonden producten vergoed. Verzend- en betaalkosten worden in de geval niet vergoed.

Betreft uw bestelling een verzamel pakket, bijv. wanneer het aantal `1` van een artikel feitelijk meerdere exemplaren betreffen (bijv 1 setje van 10 stuks), dan is het niet mogelijk een deel hiervan te retourneren.

Blijkt een geretourneerd product bij controle na ontvangst door Stokhout niet in dezelfde staat te verkeren als waarop deze geleverd is aan de klant (nieuw en ongebruikt), dan is er geen recht op vergoeding.

Betreft het product een verzamel pakket (zie boven) en is een deel beschadigd, dan wordt niet overgegaan op vergoeding, ook niet van een deel van het verzamel pakket. Het product is immers het verzamel pakket; het product is daardoor niet meer in dezelfde staat waarin deze geleverd is. Bij gedeeltelijke schade vervalt dus teruggave van

(een deel) van het aankoopbedrag.

Schade en diefstal:

Stokhout is niet verantwoordelijk voor schade, verlies, diefstal of onvolkomenheden aan het verkochte product ontstaan door externe factoren of veroorzaakt door derden. Denk bijvoorbeeld aan schade tijdens (onverzekerde) verzending, verlies/diefstal van poststukken of van delen / inhoud van poststukken.

Heeft u een beschadigd of kapot produkt ontvangen? Neem dan in eerste instantie contact met ons op binnen 3 dagen na ontvangst van het product.

De afhandeling hiervan hangt af van de schade, de veroorzaker en het product. Alles schades en klachten worden uitsluitend per email afgehandeld. Telefonisch behandelen wij geen klachten of problemen.

Na de in deze algemene voorwaarden gestelde periodes vervallen alle vormen van garantie, teruggave e.d.

Wij dragen geen verantwoording voor schade(s) of vervormingen opgelopen tijdens eigen transport (afhalen aan huis). Denk hierbij aan MDF figuren welke tijdens verzenden (ook door het verpakken) licht gekromd zijn of door vervormingen van bijvoorbeeld een opbergbankje tijdens het inladen en transport naar huis.

Wij gebruiken een speciale verf op waterbasis. Bij alle geschilderde producten wordt een instructie meegeleverd welke u eerst dient te lezen alvorens het pakket uit te pakken.

Ontvangt u uw bestelling, maar is deze beschadigd of niet goed verpakt, maak dan direct foto's waarop ook digitaal de datum en tijdstip vermeld wordt.

Bent u van mening dat de schade het gevolg is van slechte of incorrecte verpakking maak dan direct een foto van het product in de verpakking zoals u deze heeft ontvangen (foto met datum en tijdstip weergegeven op de foto zelf). Zonder een dusdanige foto inclusief bijhorende informatie kan niet bewezen worden dat de mogelijke schade ontstaan is tijdens verzending of doordat de instructies niet zijn nagekomen. Zonder gedateerde foto's van het pakket bij ontvangst waarop het probleem duidelijk zichtbaar is kunnen wij dit soort schades niet in behandeling nemen.

Neem als volgt binnen 3 dagen, na ontvangst van het product, contact met ons op.

In enkele gevallen wordt de verzendpakking en/of productverpakkingen extra voorzien van een zegel. Indien deze niet aanwezig is geldt de gebruikte tape ook als verzegeling. Op het moment dat de verzegeling (tape en/of zegel) van de verpakking verbroken is vervalt de verantwoordelijkheid van Stokhout betreffende de inhoud. Ontvangt u een (geopende) verpakking met verbroken verzegeling, neem dan direct contact op met Stokhout zonder de verpakking verder te openen. Indien het product toch wordt uitgepakt vervallen alle verdere aansprakelijkheden van Stokhout.

Raakt uw product verloren tijdens verzending, wordt de inhoud gestolen of raakt deze beschadigd? Dan is de afhandeling hiervan afhankelijk van de verzendmethode. Bij onverzekerde verzending is de klant altijd verantwoordelijk voor de verzending. Verloren of gestolen poststukken zijn dan voor eigen risico.

Bij het afhalen en het brengen van producten geldt onderstaande:

Afhalen: Transport en verplaatsingsschade is voor eigen risico. Vanaf het moment dat een opgehaald product de onze deur uit gaat vervalt de verantwoordelijkheid van Stokhout betreffende transportschade. Vervormingen en beschadigingen van het product opgelopen door inladen en/of opgelopen tijdens eigen transport zijn voor het risico van de klant (ookal bent u eventueel geholpen door een medewerker van Stokhout).

Brengen: Bij levering aan huis door medewerkers van Stokhout zelf (geen derde partij) wordt het product gebracht tot aan de drempel. U dient zelf zorg te dragen voor verder transport of verplaatsing binnen de locatie. Garantie op schade tijdens transport geldt zodoende tot aan de drempel. Wanneer medewerkers van Stokhout ondanks bovenstaande toch helpen met verplaatsing na de drempel, dan is dat voor eigen risico van de klant/opdrachtgever.

Onverzekerde verzending:

Standaard worden al levering onverzekerd verzonden. Verzend- & verpakingskosten minder dan €7,50 zijn altijd postverzendingen. Dit is onverzekerde, ontraceerbare verzending. Tevens is hier geen verzendbewijs voorhanden. Heel vervelend maar weg=weg.

Verzend- & verpakingskosten van €7,50 en meer zijn onverzekerde, traceerbare pakketverzendingen.

Verzekerde verzending:

Indien u wenst gebruik te maken van verzekerde verzending dan dient u dit alvorens het betalen van de bestellen aan te geven. Wij passen de factuur dan aan. Let op: verzekerde verzending is duurder dan onverzekerde verzending. U kunt bij het bestellen nu ook kiezen voor verzekerde verzending.

Garanties:

MDF is per definitie niet geschikt voor gebruik buiten. Dit geldt voor zowel beschilderd als onbeschilderd MDF. Hier wordt dan ook geen garantie op gegeven. Langdurig gebruik van MDF figuren en/of letters buitenshuis wordt dan ook afgeraden.

Op decoratieve figuren zijn garanties niet van toepassing. Dit betreffen immers geen gebruiksvoorwerpen.

Levensduur van dit soort producten zijn gebaseerd op redelijkerwijs acceptabele periodes. En zijn afhankelijk van het gebruik en de plaatsing door/bij de klant.

Op alle elektronische producten geldt een garantie termijn van 1 jaar na aankoop, afhankelijk van de schade, oorzaak en gebruik. Elektronica geleverd door Stokhout mag nooit gecombineerd worden met elektrische zaken niet verworven via Stokhout. Denk hierbij aan het gebruik van eigen gekochte adapters, lampen etc. Dit omdat de producten specifiek afgestemd zijn op deze materialen.

Na de periode van 1 jaar, bij onrechtmatig gebruik of bij aantoonbare schade te wijten aan gebruiken en/of handelen

door de klant, vervallen alle vormen van garantie.

#### Gastenboek:

Om een indruk van Stokhout als bedrijf te schetsen houden wij een gastenboek bij. Geeft u via de email reactie op een bestelling dan bestaat de kans dat wij deze gebruiken in onze gastenboek. Eerlijkheidshalve gebruiken wij natuurlijk positieve en minder positieve reacties.

Om de mogelijkheid tot communicatie te behouden worden alleen gastenboek reacties doorgelaten waarvan het email adres bij Stokhout bekend is en waarbij een juiste naam gebruikt is. Synoniemen en schuilnamen worden niet doorgelaten.

Tevens worden alleen bestaande emailadressen geaccepteerd. Indien een vals emailadres wordt doorgegeven zal de reactie, zowel positief als negatief, niet op de website verschijnen.

Negatieve reacties worden eerst besproken met de klant alvorens deze door te laten. Dit omdat wij ook de kans willen krijgen e.e.a. recht te zetten bij problemen/klachten.

#### Eigendomsrechten:

Alle producten en creaties zijn het bezit van Stokhout© en daarmee onverbindelijk ook het bezit van DrabVOF©. Op alle producten en creaties komt éénmaal de tekst [www.stokhout.nl](http://www.stokhout.nl) te staan of een vorm van deze tekst. Hetzij in een stempelvorm, hetzij geschreven. Dit merkteken wordt zichtbaar geplaatst! Hoe dan ook: indien u een merkloos product wenst dient u dit tijdig aan te geven. Op merkloze producten of op een bewust onzichtbare plaatsing van ons logo (bijv. op de achterzijde) zit een extra toeslag van €2,50 per logo/pons.

Alle ontwerpen zijn en blijven het bezit van DrabVOF©. Dit geldt ook voor eigen ontwerpen waarvoor een nieuwe modellentoeslag is betaald. Lees meer onder `ontwerpkosten`.

Het is ten alle tijden verboden om producten en creaties gemaakt en ontworpen door Stokhout© zonder toestemming van Stokhout© na te maken of te gebruiken voor commerciële doeleinden. Indien onze producten onrechtmatig worden nagemaakt, gekopieerd of gebruikt worden voor commerciële doeleinden, dan is Stokhout© gerechtigd de gemiste inkomsten veroorzaakt door dit misbruik te verhalen op de misbruiker in deze.

Door het plaatsen van een bestelling bij Stokhout gaat u automatisch akkoord met onze voorwaarden. Lees deze daarom eerst goed door alvorens u de koop afrond.

Ondanks bovenstaande mededelingen hopen wij dat wij uw product met liefde mogen gaan maken, zodat u hem met liefde aan iemand kunt geven.

Daniel & Romy

<http://www.stokhout.nl>

N.b. deze algemene voorwaarden zijn geschreven richting de klant. Met persoonlijke verwijzingen als u en jij wordt dan ook de klant bedoeld. met persoonlijke verwijzing als wij en ons wordt de leverancier (Stokhout) bedoeld.