

# Algemene voorwaarden - v214

Sieraden Webshop | Atelier Hobbekol | Exclusieve handgemaakte Sieraden | ~~Kr 7-10-2023~~  
Materialen

## ALGEMENE VOORWAARDEN ATELIER HOBBEKOL:

### AUTEURSRECHT:

Niets van deze site mag geheel of gedeeltelijk en op welke wijze dan ook worden overgenomen of gekopieerd! Artikel 10 lid 11 van de auteurswet van het wetboek van strafrecht.

### IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER:

Atelier Hobbekol

Bezoekadres: Kruisstraat 73 8307 AC Ens

Telefoon: 0527-251249

Mobiel: 06-40497443

info@atelierhobbekol.nl

Rekeningnummer: NL64 RABO 0143626221 t.n.v. G. Wijnstok

Vanuit het buitenland BIC: RABONL2U

Atelier Hobbekol staat ingeschreven bij de kamer van koophandel te Lelystad onder nummer 32169766.

BTW nummer: NL001657167B96

Alle prijzen zijn inclusief BTW en exclusief verzendkosten tenzij anders op de desbetreffende pagina wordt vermeld!

Bij betaling **ALTIJD** het ordernummer vermelden!

### INHOUDSOPGAVE:

Artikel 1 - Privacy Policy

Artikel 2 - Algemeen

Artikel 3 - Betaling en levering

Artikel 4 - Verzendkosten

Artikel 5 - Garantie

Artikel 6 - Retourrecht

Artikel 7 - Waardevermindering

Artikel 8 - Veiligheid en aansprakelijkheid

Artikel 9 - Verlies of schade

Artikel 10 - Opzegging/ontbindingsrecht/afkoelingsperiode en het recht van retour

Artikel 11 - Ontwerpen van sieraden

Artikel 12 - Reserveren van een sieraad of artikel

Artikel 13 - Hondensieraden en sierhalsbanden

Artikel 14 - Cadeaubonnen en kortingscodes

Artikel 15 - Het boeken van een workshop

Artikel 16 - Reiskosten

Artikel 17 - Extra kosten

Artikel 18 - Uitverkochte artikelen

Artikel 19 - Informatie over materialen en afbeeldingen

Artikel 20- Reparaties

Artikel 21 - Overeenkomst

Artikel 22 - Nieuwsbrief

Artikel 23 - Privacy Policy en cookies

Artikel 24 - Klachten

Artikel 25 - Klachtenregeling

Artikel 26- Controle op echtheid reviews/beoordelingen

### ARTIKEL 1. PRIVACY POLICY:

1. Atelier Hobbekol respecteert de privacy van haar klanten en voor de Privacy Policy regels verwijzen wij u naar de pagina: Privacy Policy.

2. Op grond van de geldende Nederlandse en Europese wetgeving heb je als betrokkene bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt. Wij leggen in de volgende zinnen uit welke rechten dit zijn en hoe je ze op deze rechten kunt beroepen. In beginsel sturen wij, om misbruik te voorkomen, afschriften en kopieën van je gegevens enkel naar je toe bij het ons bekende e-mailadres. Mocht je liever prijs stellen om de gegevens op een ander e-mailadres of b.v. per post te ontvangen, dan zullen wij vragen je te legitimeren. Als je vermoedt dat wij jou gegevens op de verkeerde manier gebruiken, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

3. Verder heeft men inzage in alle gegevens die op de persoon betrekking heeft. Je ontvangt dan binnen dertig dagen een reactie op jouw verzoek. Als je verzoek wordt ingewilligd dan sturen wij je op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen.

### ARTIKEL 2. ALGEMEEN

1. De prijs van de artikelen zijn per stuk tenzij anders vermeld, zolang de voorraad strekt en inclusief BTW maar exclusief verzendkosten.

2. Alle artikelen worden in Euro's (€) aangegeven.

3. Het minimale bestelbedrag is 5 euro! De verzendkosten blijven echter hetzelfde als voorheen namelijk het tarief van €4,60 bij PostNL wordt bij ons verstuurd voor €3,95 brievenbuspakje met Track&Trace. Wat inhoudt: alles wat door de brievenbus past en tot 2 kilo. Pakketpost voor artikelen die vanwege hun afmeting niet door de brievenbus passen en die bij PostNL €7,25 kosten, versturen wij voor €6,95 met Track&Trace. Wil de consument het pakketje voor normaal en goedkoper tarief te weten brievenbuspost laten verzenden, dan is dit mogelijk door contact op te nemen met info@atelierhobbekol.nl. Het risico op zoekraken of beschadigen van het pakketje wordt dan wel voor de consument en hiermee vervalt het risico voor Atelier Hobbekol!

4. Alle artikelen worden verzonden via PostNL.

5. Indien er door de consument een andere manier van verzenden wordt gewenst is dit op eigen risico en vervalt het

risico voor Atelier Hobbekol!

6. Al de artikelen die in deze webwinkel staan zijn ook na telefonische afspraak via het atelier te bekijken en/of te kopen.

7. Tevens kunnen op dit adres (na telefonisch overleg en op afspraak) bestelde goederen die via de webwinkel gedaan en betaald zijn afgehaald worden.

8. De afbeeldingen die te zien zijn bij de sieraden en de producten worden zo goed als mogelijk gefotografeerd en het liefst bij (zon)daglicht gemaakt om de kleuren zo echt als mogelijk te laten overkomen. Het kan echter voorkomen dat er toch enig kleurverschil optreedt. Dit is niet te voorkomen en wordt zo nihil als mogelijk is gehouden!

### ARTIKEL 3. BETALING EN LEVERING:

1. Contant of overmaken binnen 7 dagen en o.v.v. het ordernummer op de bankrekening van Atelier Hobbekol: t.n.v. G. Wijnstok. Rabobank: NL64 RABO 0143 6262 21 Vanuit het buitenland is er een BIC-code nodig. BIC: RABONL2U

Zodra de betaling op de rekening van Atelier Hobbekol gestort is worden de artikelen verzonden.

Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en deze een herinneringsmail aan de consument heeft gestuurd om alsnog de betaling binnen 7 dagen te voldoen, gerechtigd om na het uitblijven van de betaling binnen deze 7 dagentermijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke 15% rente te berekenen en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen bij de consument.

2. Levering geschiedt uiterlijk binnen 30 dagen, maar wij streven ernaar om nadat de betaling op de rekening van Atelier Hobbekol bijgeschreven staat, de bestelling nog dezelfde dag te versturen.

De consument krijgt de factuur van de bestelling via de mail toegezonden. Maar als men toch een papieren factuur mocht willen hebben kan dit aangegeven worden tijdens het bestellen in het vak opmerkingen. Hier wordt dan wel €1,25 administratiekosten voor gevraagd.

3. Door regelgeving zijn we verplicht een andere mogelijkheid aan te bieden waarbij je achteraf kunt betalen.

Wij hebben voor de optie betalen bij afhalen gekozen. Hierbij kan men het pakketje aan huis komen afhalen en ter plekke bekijken en dan besluiten of men het wil kopen en dus betalen of niet. Er wordt op deze manier ook nog eens €3,95 brievenbuspakje of €6,95 pakketpost op de verzendkosten bespaard!

4. Ook kan er als andere mogelijkheid gekozen worden om het bedrag via een pinbetaling in het atelier over te maken.

5. Overschrijding van de leveringstermijn door Atelier Hobbekol van 30 dagen aan de consument geeft deze laatste geen recht op schadevergoeding! De consument heeft het recht om de bestelling te annuleren en wij zullen dan onmiddellijk en uiterlijk binnen 30 dagen tot terugbetaling overgaan van de goederen en eventuele verzendkosten die om welke reden dan ook niet geleverd konden worden.

6. Andersom heeft Atelier Hobbekol het recht om na 7 dagen de koop te ontbinden als er nog steeds geen betaling heeft plaats gevonden!

7. Voor het versturen van artikelen naar het buitenland gelden de tarieven die PostNL hanteert. Voor het versturen naar het buitenland zijn de tarieven die in de webshop staan dan ook niet van toepassing en gelden alleen voor Nederland!

### 8. (FACTUUR OF PAKBON MEESTUREN):

De consument krijgt nadat er betaald is een mail met daarin een uitgebreide bon van de bestelling, die men zelf uit kan printen of op kan slaan op de computer. Mocht men echter toch een papieren exemplaar willen ontvangen, geef dit dan tijdens het bestellen aan in het vakje 'opmerkingen'. Men dient er echter wel rekening mee te houden dat we €1,25 per factuur vragen. Dit vanwege de kosten (tijd, papier, inkt, stroom, slijtage van printer) die het met zich meebrengt, maar nog belangrijker vinden wij de natuur waar dit echt een aanslag op is!

### ARTIKEL 4. VERZENDKOSTEN:

1. Bestellingen of aankopen vanaf 50 euro zijn vrij van verzendkosten!

2. De verzendkosten tot een gewicht van 2 kilo zijn €3,95 voor brievenbuspakje met Track&Trace. Dit is inclusief verzend en verhandelingskosten en zijn altijd voor de consument.

Vanaf 2 tot 10 kilo en wat niet door de brievenbus past hanteren we €6,95 pakketpost. (Zie voor verdere info m.b.t. de verzendtarieven de pagina: Verzendkosten/Levertijd).

Wil men voor normaal en goedkoper tarief te weten brievenbuspost de goederen laten verzenden dan is dit mogelijk door contact op te nemen met [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl).

Het risico van zoekraken of beschadigen van het pakketje wordt dan wel voor de consument en vervalt hiermee het risico voor atelier Hobbekol!

3. Mocht een sieraad of artikel achteraf niet via brievenbuspost verstuurd kunnen worden vanwege de afmeting, gewicht en/of het risico van beschadiging, dan wordt het als pakketpost verstuurd. Hier komt dan tot 10 kilo €3,00 aan verzendkosten bij op het totale bedrag van €3,95 wat al is overgemaakt. Dus de totale verzendkosten voor de afnemer/consument komen op €6,95. Mocht dit laatste blijken dan nemen wij met de consument contact op voordat de artikelen verzonden gaan worden.

4. Mocht de consument liever een sieraad of artikel uit eigen afweging aangetekend, verzekerd verzenden of als pakketpost laten versturen, dan komen de extra kosten voor rekening van de consument! Deze keuze kan tijdens het bestellen aangegeven worden in het vakje opmerkingen, of via de contactpagina.

Wacht dan met betalen tot Atelier Hobbekol contact met u op heeft genomen en waarin het uiteindelijke bedrag vermeld staat om over te maken. Tarieven hiervan zijn terug te lezen onder het kopje 'verzendkosten/Levertijd' onderaan alle pagina's.

### ONJUISTE ADRESSERING!

Het komt nogal eens voor dat er pakketjes naar ons teruggestuurd worden omdat het adres niet correct is opgegeven.

De postcode en het huisnummer zijn de belangrijkste gegevens! Als men deze verkeerd opgeeft zal het pakket altijd naar ons teruggestuurd worden! De kosten die hier uit voortkomen doordat we het nogmaals naar de consument op moeten sturen, zijn wij dan helaas genoodzaakt aan de consument door te berekenen. Mocht het pakketje zoekraken doordat er aantoonbaar de verkeerde adresgegevens aan ons zijn doorgegeven, dan zijn wij niet aansprakelijk voor terugbetaling van het vooruitbetaalde bedrag! Controleer VOORDAT de bestelling definitief geplaatst wordt de adresgegevens NOGMAALS op de orderbevestiging! Zo kan er altijd contact met ons opgenomen worden als achteraf blijkt dat het adres foutief is opgegeven en kunnen wij de consument deze extra kosten proberen te besparen!

#### ARTIKEL 5. GARANTIE:

1. De garantie bedraagt 3 maanden vanaf de datum van aankoop en geldt tevens ook voor reparaties, vanaf de datum dat het gerepareerd en naar de klant teruggestuurd is.

#### EXTRA SERVICE!

Ook na de garantietijd van 3 maanden zijn wij bereid om een eventueel defect te bekijken en kosteloos te repareren. Dit is echter NOOIT vanzelfsprekend en wordt per geval bekeken!

#### ARTIKEL 6. RETOURRECHT:

1. De consument heeft het recht om binnen 14 dagen zonder opgave van reden de artikelen te retourneren. Dit kan men doen d.m.v. een mail naar [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl), schriftelijk, via de post, of door gebruik te maken van het formulier voor ontbindingsrecht. (Telefonische retouren worden NIET in behandeling genomen)! Hierna krijgt de consument nogmaals 14 dagen de tijd om het artikel retour te sturen. Als er een product beschadigt of aantoonbaar gebruikt retour komt, zal bij aantoonbare schade of gebrek een redelijk bedrag door Atelier Hobbekol in mindering worden gebracht op het aankoopbedrag! Het betaalde bedrag minus de schade, plus de volledige verzendkosten zullen dan terugbetaald worden. De kosten van het retour sturen is volledig voor de consument! Atelier Hobbekol is NIET aansprakelijk voor vermissing van het retour gestuurde pakketje!

Vanwege hygiënische redenen kunnen oorbellen waarvan de verzegeling is verbroken NIET worden geretourneerd!

2. Artikelen zullen (het liefst in originele verpakking) of deugdelijk verpakt teruggestuurd, terugbetaald worden. Maar altijd nadat er via de mail of via het contactformulier contact is opgenomen, al dan niet met het retour formulier! Evenals pakketjes die als retour afzender verstuurd worden, ongefrankeerd worden verzonden of te weinig betaalde porto worden ook NIET teruggenomen!

3. Artikelen die speciaal voor de consument besteld waren worden niet retour genomen. Men moet o.a. denken aan b.v. op maat geknipt lint, draad, bepaalde letterkralen etc. Deze vallen onder maatwerk!

#### ARTIKEL 7. WAARDEVERMINDERING:

1. Wij verpakken de gekochte sieraden zo dat men ze aan alle kanten goed kan bekijken, passen en keuren. Mocht het product toch uitgepakt worden dan dient dit alleen om de artikelen te bekijken en/of uit te proberen maar niet meer dan benodigd om het artikel te kunnen beoordelen en dan alleen voor zover dat nodig is voor een goede beoordeling van het product! Bij het verbreken van de verzegeling is je bestelling definitief! Komt het artikel retour en er is schade of slijtage door zichtbaar gebruik, dan wordt deze schade in rekening gebracht bij de consument. Hierbij wordt het terugbetaalde aankoopbedrag verminderd met de schade die is ontstaan. Er wordt dus alleen de restwaarde uitbetaald plus de verzendkosten die zijn gemaakt om het artikel te kunnen bestellen. Komt een artikel retour met zichtbare intensieve schade door gebruik, dan wordt er GEEN geld terug gegeven! Alles wat niet meer in de verkoop kan door schade en/of intensief gebruik wordt niet meer als retour aangenomen.

2. De artikelen dienen in een rookvrije ruimte bewaard te worden om zodoende volledig van de garantie en/of het retourrecht gebruik te kunnen maken! Artikelen waar een duidelijke rooklucht aan hangt vallen hiermee onder waardevermindering en deze schade zal naar alle redelijkheid worden verrekend op het oorspronkelijke terug te betalen bedrag. Mocht het door een derde partij toch hersteld kunnen worden zodat dit zonder rooklucht weer verkocht kan worden, dan zullen de reinigingskosten tevens worden verrekend bij de terugbetaling!

#### ARTIKEL 8. VEILIGHEID EN AANSPRAKELIJKHEID:

1. Kinderen dienen sieraden altijd onder toezicht te dragen! Laat een baby of peuter NOOIT alleen met sieraden of speeltjes omdat ze dit in de mond kunnen stoppen en er stikgevaar dreigt!!! Bovendien zien kinderen kralen vaak aan als snoepjes en steken dit niet zelden in hun mond. Daarom ook het advies om sieraden, kralen en andere artikelen die men koopt bij al te kleine kinderen uit de buurt te houden en er minstens op toe te zien dat ze er niet alleen mee spelen!

Ouders dienen er zelf op toe te zien dat de sieraden onder toezicht door hun kinderen gedragen worden en dat er met enige regelmaat op veiligheid en slijtage van de sieraden gecontroleerd wordt! Atelier Hobbekol is niet aansprakelijk voor enige gevolgschade door afnemer!

2. Eventueel kunnen wij er zorg voor dragen dat er na een periode van het dragen van de sieraden opnieuw bekeken wordt of er van enige vorm van slijtage sprake is en hebben wij hiervoor een extra service om het bij ons gekochte sieraad opnieuw te (ver)maken tegen een gereduceerd tarief! Deze service geldt alleen bij kindersieraden en artikelen die onder de categorie kinderen vallen en zijn gekocht bij Atelier Hobbekol en is bedoeld om alle risico's op ongelukken zo klein mogelijk te maken of indien mogelijk uit te sluiten! Neem altijd vooraf contact met ons op voor de kosten!

#### ARTIKEL 9. VERLIES OF SCHADE:

1. Onze postpakketjes worden verzonden via postNL.

Het risico van verlies tijdens transport is nihil maar altijd mogelijk!

Daarom sturen wij binnen Nederland alles als brievenbuspakje met Track&Trace voor €3,95 inclusief verzend- en verhandelingskosten!

Deze vorm van versturen heeft het voordeel dat er een Track&Trace code afgegeven wordt waardoor te zien is dat het pakketje is afgeleverd!

2. Ook is het mogelijk om een artikel wat voor brievenbuspost doorgaat te versturen als pakketpost omdat het achteraf te groot blijkt voor de brievenbus. Wij zullen hierover vooraf contact met de consument opnemen om het restantbedrag alsnog over te maken op onze rekening, voordat het pakket verstuurd wordt! Het verschil met brievenbuspakje en pakketpost wordt ook verrekend als dit op eigen verzoek van de afnemer/consument verzonden wordt met pakketpost. Dan wordt de eerder betaalde €3,95 van het bedrag van €6,95 voor pakketpost afgetrokken en betaald de consument uiteindelijk €3,00 extra bij voor pakketpost. Uiteraard geldt dit ook voor verzekerd verzenden tegen het daar voor geldende tarief.

3. Atelier Hobbekol is niet aansprakelijk voor schade ontstaan aan voertuigen of andere objecten ontstaan door verkeerd aanwenden van de producten en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortkomt uit het dragen van haar sieraden of ander gebruik ervan door de consument!

Gevolgschade kan op geen enkele wijze op Atelier Hobbekol worden verhaald en het risico is voor de consument zelf!

#### ARTIKEL 10. OPZEGGING/ONTBINDINGSRECHT/AFKOELINGSPERIODE/ EN HET RECHT VAN RETOUR:

1. De consument heeft overeenkomstig de Wet verkoop op afstand/ontbindingsrecht (art. 7:5 BW) veertien kalenderdagen bedenktijd voor de aankopen vanaf het moment van ontvangst. (z.g.n. afkoelingsperiode). Binnen

deze periode kan de consument zonder opgave van reden het artikel retour zenden mits het niet gedragen of gebruikt is. Deze termijn gaat in op het moment van ontvangst van de goederen. Na deze veertien dagen krijgt de consument nogmaals 14 dagen de tijd om het artikel daadwerkelijk retour te zenden.

Als de veertien dagen zichttermijn verstreken zijn en de consument geen schriftelijk contact, of contact via de mail met Atelier Hobbekol opgenomen heeft of via het retour-formulier aangegeven heeft de goederen te willen retourneren, dan is de koop een feit!

2. Mocht het artikel retour gestuurd worden dan dient dit met alle meegeleverde accessoires te gebeuren in originele verpakking of deugdelijk verpakt in bubbeltjes plastic zoals het moment dat deze bij de consument aankwam, dit om zo de kans op schade tijdens het terugsturen te verkleinen!

3. De consument dient bij het zoekraken van het pakketje te kunnen bewijzen dat deze contact heeft gehad met de postvervoerder en dat men er alles aan heeft gedaan om het pakketje terug te vinden en dat de geleverde zaken zijn teruggestuurd d.m.v. een bewijs van postbezorging, dit voor het starten van een onderzoek bij PostNL en een eventuele regeling die Atelier Hobbekol uit coulance met de consument maakt!

**LET WEL! HET GAAT HIER OM EEN VRIJWILLIGE REGELING VAN ATELIER HOBBEKOL ALS TEGEMOETKOMING NAAR DE CONSUMENT TOE! ATELIER HOBBEKOL IS HIERTOEG NIET VERPLICHT EN ZAL NIET AUTOMATISCH OF ALTIJD WORDEN GEDAAN!!**

4. Duidelijk gedragen sieraden en gebruikte artikelen die beschadigd retour aankomen worden volgens de restschade regeling afgehandeld!

5. Indien de consument toch binnen de veertien dagen bedenktijd besluit de sieraden of artikelen terug te sturen, komen de retour-kosten hiervan voor rekening van de consument wat minimaal €4,60 brievenbus-pakje met Track&Trace en maximaal: €7,25 pakketpost tot 10 kilo/ €8,95 aangetekend/ of €14,90 verzekerd verzenden kost. Dit dient te gebeuren zoals de consument zijn of haar zending ontvangen heeft!

6. Eveneens worden teruggestuurde artikelen die niet in de originele verpakking, maar los in een envelop zijn gedaan en hierdoor beschadigd bij Atelier Hobbekol aankomen of zijn zoekgeraakt NIET vergoed of minus de schade die het tijdens het transport heeft opgelopen. De consument kiest op deze manier van verzenden zelf voor het risico van zoekraken of beschadiging!

7. Atelier Hobbekol is NIET aansprakelijk voor zoekraken van retour-artikelen/pakketjes die door de consument zijn verstuurd!

8. Artikelen die speciaal op verzoek gemaakt of besteld zijn en dus onder maatwerk vallen zijn uitgesloten van het retourrecht, evenals oorbellen waarvan het zegel verbroken is en zo vanwege hygiënische redenen niet meer verkocht kunnen worden!

9. Als er meerdere artikelen in één keer zijn gekocht en er wordt een deel daarvan door de consument retour gestuurd, dan vervalt het recht op teruggave van de verzendkosten voor Atelier Hobbekol!

10. Als er door de consument besloten wordt om het sieraad of artikel alsnog terug te sturen dient deze voorzien te zijn van een briefje met naam, adres, bankrekeningnummer en ordernummer! Dit om het zoeken in de boekhouding te vergemakkelijken en het niet onnodig lang voor de consument te laten duren voordat het bedrag teruggestort kan gaan worden!

11. De link voor het herroepingsformulier of retourformulier wordt u aangeboden links onderaan de pagina onder de kopjes 'Klantenservice' waar deze via 'herroepingsformulier' gedownload kan worden!

12. Het retourrecht geldt niet voor verenigingen, instellingen, bedrijven en niet particuliere klanten! Deze kunnen in overleg wel ruilen, maar hier geldt dat er GEEN gebruik gemaakt kan worden van het ontbindingsrecht!

13. Het annuleren van een dienst die al in gang is gezet dient gedeeltelijk betaald te worden naar gelang de opdracht is gevorderd! Het uurloon is via de mail op te vragen bij Atelier Hobbekol. Een opdracht voor het ontwerpen en/of maken van een sieraad die tussentijds geannuleerd wordt dient dan ook gedeeltelijk betaald te worden al naar gelang het ontwerp is gevorderd!

#### ARTIKEL 11. ONTWERPEN VAN SIERADEN:

1. Bij het speciaal ontwerpen van sieraden zal er vooraf een aanbetaling gevraagd worden van 10 euro, wat achteraf met het nog restende bedrag verrekend wordt zodra deze wordt goedgekeurd.

Indien het uiteindelijke ontwerp goedgekeurd wordt, dient het resterende bedrag binnen 7 dagen overgemaakt te worden en zal het artikel opgestuurd worden zodra de gehele betaling aan Atelier Hobbekol is voldaan en ontvangen. Bij tussentijdse annulering tijdens het maken van de opdracht wordt de 10 euro aanbetaling niet door Atelier Hobbekol terugbetaald omdat dit maatwerk betreft. Wij rekenen het bedrag van 10 euro als compensatie voor de inkoop van de benodigde materialen die er voor dit ontwerp nodig waren. Zo komt de consument niet voor de nare verrassing van een hoog bedrag te staan en wordt Atelier Hobbekol enigszins gecompenseerd voor alle materialen die zijn gebruikt.

Mocht er na akkoord van het ontwerp achteraf alsnog geannuleerd worden, dan dient er toch aan de VOLLEDIGE betalingsverplichting te worden voldaan. Dit omdat men al met de opdracht akkoord was gegaan. Atelier Hobbekol stuurt het ontwerp op zodra de betaling heeft plaatsgevonden en is ontvangen.

2. Sieraden of andere artikelen die speciaal ontworpen zijn kunnen NIET geruild worden en vallen niet onder het retourrecht omdat dit maatwerk betreft!

#### ARTIKEL 12. RESERVEREN VAN EEN SIERAAD OF ANDER ARTIKEL:

1. Wij kunnen een sieraad of ander artikel voor je reserveren.

Hier staat wel tegenover dat er een aanbetaling gevraagd wordt van 25% van het totale bedrag wat aan artikelen gereserveerd gaat worden.

Dit houdt in dat hiermee akkoord tot aankoop en betaling is gegeven!

2. Wij houden het artikel 3 dagen gereserveerd en daarna krijg je een mail met de vraag of je het artikel nog wilt, of dat je besluit om het niet te kopen.

Bij onverwachts afzien van de afgesproken reservering en eventuele aankoop, gaat het artikel weer in de verkoop en zal het aanbetaalde bedrag niet terugbetaald worden, dit omdat al de tijd dat ze in reservering stonden er 'nee' is verkocht aan andere consumenten en we zo verlies van inkomsten willen compenseren/vermijden.

#### ARTIKEL 13. HONDENSIERADEN EN SIER/HALSBANDEN:

1. Sieraden zijn in beginsel bedoeld voor de mens die er rustig mee omgaat. Dit kan men echter van een hond niet verwachten en het is dan ook aannemelijk dat dit artikel niet lang meegaat. Bij de productie hiervan is rekening gehouden met de prijs, de veiligheid (geen scherpe uitsteeksels e.d.) en een techniek die een stootje kan doorstaan. Bij de prijs is er ook rekening mee gehouden om niet al te dure materialen te gebruiken zodat men als het sieraad toch kapot mocht gaan, een ander (honden) sieraad aan kan schaffen zonder diep in de buidel te moeten tasten.

2. Op de hondensieraden zit (bij hoge uitzondering en door tegemoetkoming door Atelier Hobbekol) veertien dagen

garantie en geld dus niet bij verlies!

3. Atelier Hobbekol is niet aansprakelijk voor schade die voortkomt aan de hond door het dragen van deze sieraden en ook niet voor het los schieten van de halsbanden. Deze zijn voor sier en NIET als aanlijning! Hier moet een extra tuigje en riem VAN EEN HONDENSPECIAALZAAK DIE HIERVOOR BEDOELT IS naast gebruikt worden! Mocht een hond alleen een halsband die voor de sier bedoelt is om hebben en deze schiet los waarbij de hond wegrent, dan is Atelier Hobbekol NIET aansprakelijk! Een tuigje uit de dierenpeciaalzaak voor de veiligheid van uw hond en een halsbandje/tassel van ons voor de sier!

#### ARTIKEL 14. CADEAUBONNEN EN KORTINGSCODES:

1. Cadeaubonnen vanaf 10 euro zijn te koop via de contactpagina of te bestellen via [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl) en alleen af te halen op het adres van Atelier Hobbekol.

De cadeaubonnen zijn bij het atelier zelf of bij een van de gelegenheden waar men Atelier Hobbekol tegenkomt zoals markten, braderieën, evenementen en andere locaties in te wisselen. De cadeaubon is niet inwisselbaar voor contanten en zijn drie jaar geldig vanaf de datum van aankoop. Aankopen die geretourneerd worden en waarbij met een cadeaubon/retourbon betaald is worden ook weer terugbetaald met hetzelfde betaalmiddel! Hierbij wordt er dus eveneens geen contant geld terug uitgekeerd!

2. Cadeaubonnen met kortingscodes, zijn alleen in de webshop te gebruiken en gelden tevens niet voor artikelen die eerder zijn besteld en nog betaald moeten te worden.

#### ARTIKEL 15. HET BOEKEN VAN EEN WORKSHOP:

1. Bij het boeken van een workshop vraagt Atelier Hobbekol 5 euro per persoon als aanbetaling wat verrekend wordt op de dag waarop de workshop plaatsvindt. Zodra het bedrag door Atelier Hobbekol ontvangen is staat de datum van de workshop geregistreerd.

2. Men kan een workshop reserveren via het winkelmandje van de desbetreffende workshop, de contactpagina of mailen naar: [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl). Telefonisch reserveren kan ook. Hiervoor sturen wij een e-mail naar je toe die je kan bevestigen en waarbij de workshop gereserveerd staat. Reserveer het aantal personen en betaal op deze manier voor iedereen de aanbetaling, die uiteraard verrekend wordt tijdens de workshop! Vergeet niet een telefoonnummer in te vullen! Zo kunnen wij de consument bereiken bij problemen of als er wat meer informatie nodig is! De aanbetaling dient binnen 7 dagen te geschieden!

3. Tot 14 dagen voor de workshop kan men deze kosteloos afzeggen door een mail te sturen naar [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl) of via de contactpagina en worden de reserveringskosten volledig terugbetaald. Zegt men binnen veertien- tot 5 dagen voorafgaand aan de datum waarop de workshop zal plaatsvinden af, dan wordt het vooruitbetaalde bedrag van 5 euro p.p. en wat al betaald was berekend als tegemoetkoming van de gemaakte en verloren kosten. Dit zien wij als een dienst die al in gang is gezet en daarom wordt de aanbetaling vanwege de kosten die er voor de inkoop van de materialen, de voorbereidingen en verloren kosten die zijn gemaakt NIET terugbetaald! Voor deze workshop zijn andere boekingen geweigerd omdat deze datum in principe door de boeking al bezet was en we hierdoor financiële schade ondervinden die we liever niet in zijn geheel bij de consument neer willen leggen. Als er sprake is van een vastgezette datum voor een workshop dient de consument bij afzegging binnen de 5 dagen termijn, de vereiste betaling te voldoen omdat deze akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden waarin staat dat bij geen tijdige betaling/afmelding en/of binnen de 5 dagen voor de workshop, het volledige bedrag dient te worden voldaan! Hierbij wordt echter wel de mogelijkheid geboden om de workshop zonder omboekingskosten naar een andere datum te verplaatsen zodat de consument er geen financiële schade van hoeft te ondervinden!

4. Een workshop kan zowel bij ons in het atelier als bij de klant thuis gevolgd worden. Het minimale aantal is 4 personen (na overleg kan hiervan worden afgeweken). De tijd die voor een workshop staat is 1 tot 2 uur tenzij anders vermeld. Er zijn verschillende workshops te volgen en dus ook verschillende tarieven. Deze zijn op de desbetreffende pagina's te bekijken of bij Atelier Hobbekol d.m.v. een mail via de contactpagina op te vragen. Een workshop is inclusief: materiaal, begeleiding en gevolgd in het atelier, koffie of thee met wat lekkers of een drankje met zoutjes naar keuze. Als we op locatie komen dient men zelf voor de versnaperingen te zorgen.

Een kinderworkshop is inclusief: materiaal, begeleiding en ranja met wat lekkers erbij en bij een verjaardagsfeestje een cadeautje voor de jarig job. Dit dient vooraf aangegeven te worden! De kinderworkshops zijn t/m 12 jaar! Hierna geldt het volwassen tarief.

5. Men kan reserveren voor een workshop via het winkelmandje, de contactpagina, mailen naar [info@atelierhobbekol.nl](mailto:info@atelierhobbekol.nl) of via de telefoon (waarbij wij een mail toesturen waarin we vragen om dit te bevestigen).

6. Atelier Hobbekol heeft het recht om door omstandigheden de workshop op het laatste moment te laten vervallen, of als niet aan de betalingsverplichting binnen de zeven dagen wordt voldaan!

Bij ziekte van onze kant (een zieke 'juif' kan geen les geven) zullen wij na contact met de consument een oplossing bespreken. Uiteraard zal Atelier Hobbekol er alles aan doen om het voor de klant zo prettig als mogelijk te regelen door aan te bieden de workshop zonder omboekingskosten te verzetten, of de vooruitbetaling volledig te retourneren aan de consument die dan kosteloos van de workshop af mag zien! Hierbij kan Atelier Hobbekol niet aansprakelijk worden gesteld en kan er geen schadevergoeding worden geëist!

#### ARTIKEL 16. REISKOSTEN:

1. Voor een workshop bij de consument thuis worden er tot 10 kilometer geen reiskosten berekend.

2. Na 10 kilometer komen wij in principe niet aan huis (uitzonderingen in overleg) en er wordt dan €0,30 per kilometer gerekend), maar kan men uiteraard bij ons aan huis een workshop volgen.

#### ARTIKEL 17. EXTRA KOSTEN:

1. Bij een workshop wordt vooraf een model afgesproken wat er gemaakt gaat worden.

Als er tijdens de workshop zonder overleg een ander of langer model gemaakt wordt als dat overeen gekomen was, worden de extra materialen en kralen door berekend over het bedrag wat van te voren was afgesproken.

2. Tevens worden er extra kosten gerekend als men besluit dat de workshop langer door moet gaan als was afgesproken. Bij volwassenen €5,00 p.p. per half uur extra (incl. materialen) en kinderen €2,50 p.p. per half uur (incl. materialen). Dit geldt alleen als men besluit de workshop langer door te laten gaan en niet bij een kleine uitloop van de workshop! Hier zijn wij coulant in!

3. Bij niet tijdig aan de betalingsverplichting te voldoen is Atelier Hobbekol gerechtigd om over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke 15% rente te berekenen en zijn wij gerechtigd de door ons gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen bij de consument. (Artikel 3 - betaling en levering).

#### ARTIKEL 18. UITVERKOCHTE ARTIKELEN:

1. Doordat wij de sieraden ook ergens anders uit hebben staan kan het voorkomen dat een artikel al is verkocht voordat dit op de site bijgewerkt is.  
Mocht dit zo wezen dan nemen wij contact op met de consument en in het geval dat het artikel al besteld is maar uitverkocht, zal het totale bedrag plus eventuele verzendkosten die al overgemaakt zijn dan direct teruggestort worden op de rekening van de consument.  
Eventueel wordt de mogelijkheid geboden om een nieuw sieraad/artikel te laten maken in dezelfde stijl en prijs als datgene wat is uitverkocht, maar dit wordt nooit helemaal precies hetzelfde, vanwege het feit dat Atelier Hobbekol unieke handgemaakte exemplaren verkoopt!
2. Verder kan het voorkomen dat een artikel uitverkocht is doordat er ineens veel van verkocht wordt (denk hierbij aan materialen e.d.).  
Ook hierbij geldt dat het bedrag en de eventuele verzendkosten wat al is overgemaakt uiterlijk binnen 30 dagen teruggestort zal worden naar de consument.

#### ARTIKEL 19. INFO OVER MATERIALEN EN AFBEELDINGEN:

1. Wanneer er gesproken wordt over zilver, goud of brons dan wordt bedoeld dat dit de kleur is.  
Uiteraard kan men voor de prijzen die Atelier Hobbekol hanteert niet verwachten dat er van echt goud, zilver of brons sprake is. Als er wel echt goud, zilver of brons gebruikt wordt zal dit duidelijk in de beschrijving bij het betreffende product vermeld staan!

#### ARTIKEL 20. REPARATIES.

1. Reparaties die via de mail zijn aangevraagd worden online bekeken via een foto welke door de consument is opgestuurd. Echter kunnen de foto's niet precies op details bekeken worden en zal er een globaal advies gegeven worden. Mochten er later alsnog problemen zijn die op de foto's niet goed te zien waren, zal er altijd contact worden opgenomen voor een advies of andere oplossing. Aan deze globale adviezen kunnen GEEN rechten worden ontleent!
2. Is de consument het hier niet mee eens of zoekt deze liever naar een andere oplossing, dan kan het ter reparatie aangeboden product worden terug gestuurd naar de consument tegen het daarvoor geldende verzendtarief wat voor rekening van de consument komt.
3. Een artikel wat ter reparatie aangeboden wordt moet om het goed te kunnen bekijken vaak uit elkaar worden gehaald. Als er achteraf problemen tevoorschijn komen die niet met het blote oog te zien waren, is Atelier Hobbekol niet aansprakelijk als het niet te repareren valt en zal deze al het materiaal en degelijk verpakt, terugsturen naar de consument of een andere oplossing aanbieden waarbij het nog mogelijk is om mooi handwerk te leveren. Mocht de consument hier niet mee akkoord gaan, dan is Atelier Hobbekol gerechtigd om het tegen de geldende verzendtarieven en wat voor rekening van de consument komt, terug te sturen en is de aanvraag tot reparatie ontbonden zonder verdere kosten voor Atelier Hobbekol en de consument (uitgezonderd de verzendkosten voor het retour sturen voor deze laatste).
4. Omdat er handwerk geleverd wordt, kan dit nooit hetzelfde eruit zien als een artikel wat in een fabriek gemaakt wordt. Dat is de kracht en de charme van handwerk en daar dient terdege rekening mee te worden gehouden!
5. Op alle reparaties zit 3 maanden garantie vanaf de dag nadat deze is teruggestuurd naar de consument.

#### ARTIKEL 21. OVEREENKOMST:

1. De afnemer/consument is in alle gevallen aan een overeenkomst tussen hem of haarzelf en Atelier Hobbekol gebonden. Ook mondelinge afspraken zijn bindend! Dit geldt voor zowel via de webshop in de winkelmand besteld, schriftelijk, via de mail, telefonisch overeengekomen of mondeling! Waarbij moet worden opgemerkt dat bij een mondelinge afspraak, dit naderhand via een mail bevestigd dient te worden. Bij het niet nakomen van een gemaakte overeenkomst/afpraak krijgt de consument schriftelijk bericht voor het nakomen of ontbinden van de gemaakte afspraken/boekingen/en bestelde artikelen volgens de geldende voorwaarden.  
Uiteraard dient ook Atelier Hobbekol zich aan deze overeenkomst te houden en heeft de consument het recht om de overeenkomst bij niet nagekomen afspraken of niet tijdige leveringen schriftelijk aan het adres van Atelier Hobbekol te beëindigen.
2. Een overeenkomst/bestelling tussen Atelier Hobbekol en de consument komt tot stand nadat een bestelling door Atelier Hobbekol op haalbaarheid is beoordeeld of via het bestelformulier is besteld, via de mail, telefonisch of mondeling en wat naderhand met een mail door ons gestuurd, bevestigd dient te worden.
3. Een bestelling in de webshop, aankoop bij de kraam, of een mondelinge bestelling of aankoop die is afgerond is definitief en brengt een betaalverplichting met zich mee!
4. Atelier Hobbekol behoudt zich het recht voor om zonder opgave van reden bestellingen of opdrachten te weigeren en/of te accepteren en onder voorwaarde dat de verzending geschied na vooruitbetaling of bij vermelding van achteraf betaling bij afhalen aan huis.

#### ARTIKEL 22. NIEUWSBRIEF:

1. Een nieuwsbrief is geheel kosteloos.  
Mocht er echter geen prijs meer op gesteld worden dan kan men dit onder aan iedere nieuwe nieuwsbrief aangeven en wordt de klant maar ook alle (privacy)gegevens automatisch uit het bestand verwijderd.

#### ARTIKEL 23. PRIVACY POLICY EN COOKIES:

1. Atelier Hobbekol respecteert de privacy van haar klanten en zal dan ook geen gegevens aan derden doorgeven/verkoop en zal er zorg voor dragen dat deze gegevens vertrouwelijk behandeld worden via een beveiligde SSL verbinding die door Lemonweb/MyOnlineStore/Mijnwebwinkel te Oss verzorgt wordt! Voor verdere uitgebreide informatie verwijzen wij u graag naar de pagina Privacy Policy onderaan de webshop! Met wie worden er o.a. noodzakelijk gegevens (en cookies) gedeeld: De webwinkelsoftware wordt geregeld door MyOnlineStore/LemonWeb, die de webhosting van Mijnwebwinkel.nl doet. De gegevens die men invult tijdens het plaatsen van een order of het versturen van een bericht worden opgeslagen op de servers van onze verwerker, Lemonweb/MyOnlineStore/Mijnwebwinkel en deze zorgt voor een beveiligingsniveau dat past bij de te verwerken gegevens en neemt adequate maatregelen om gegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Zo wordt bijvoorbeeld standaard gebruik gemaakt van een beveiligde SSL-verbinding. Tevens is dit noodzakelijk zodat we de overeenkomst met de klant veilig kunnen uitvoeren! Verder worden de gegevens van de klant met Stichting Webwinkelkeur gedeeld die voor de verwerking van de beoordelingen/reviews zorgt. Ook worden er gegevens en cookies gedeeld met Google. Dit om van alle hulpmiddelen van Google gebruik te

kunnen maken om de webshop goed te laten presteren. Of als er op een knop van AddThis wordt geklikt. (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) zijn er cookies nodig om alle websites en hulpmiddelen goed te kunnen gebruiken voor de klant, maar ook voor deze platforms en Atelier Hobbekol. Verder maakt Atelier Hobbekol gebruik van Sumup voor betalingsdiensten die via de pin gaan en internetprovider Ziggo/Vodafone.

#### ARTIKEL 24. KLACHTEN:

1. Voor informatie over klachten raden wij aan om op de pagina 'klachten en retouren' te kijken, of ons via het contactformulier of via e-mail te benaderen.

#### ARTIKEL 25: KLACHTENREGELING:

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen 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. Indien deze webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)) en deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. 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 consument of de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer de geleverde producten naar keuze kosteloos vervangen of repareren. Wordt een klacht gegrond bevonden in het nadeel van de consument, dan zal deze aan zijn of haar verplichtingen voldoen.

#### ARTIKEL 26: CONTROLE OP ECHTHEID REVIEWS/BEOORDELINGEN:

1. Beoordelingen die door de consument in het gastenboek worden geplaatst zullen door Atelier Hobbekol op echtheid gecontroleerd worden en dienen via de contactpagina gestuurd te worden om aan de ACM (toezichthouder voor de hele EU) aan te kunnen tonen dat deze ook daadwerkelijk door mensen zijn ingestuurd. De ondernemer dient alle consumentenbeoordelingen te controleren op echtheid.
2. Reviews of beoordelingen die via WebwinkelKeur gaan, worden op verzoek van Atelier Hobbekol door WebwinkelKeur zelf gecontroleerd op echtheid voordat deze geplaatst kunnen worden.

#### WAT GEBEURT ER ALS JE EEN REVIEW OF BEOORDELING VIA WEBWINKELKEUR ACHTERLAAT:

Wij verzamelen reviews/beoordelingen via het platform van WebwinkelKeur. Als je een review/beoordeling achterlaat via WebwinkelKeur dan ben je verplicht om je naam, woonplaats en e-mailadres op te geven. WebwinkelKeur deelt deze gegevens met ons, zodat wij de review/beoordeling aan je bestelling kunnen koppelen. WebwinkelKeur publiceert je naam en woonplaats eveneens op de eigen website. In sommige gevallen kan WebwinkelKeur contact met je opnemen om een toelichting op je review/beoordeling te geven. In het geval dat wij je uitnodigen om een review/beoordeling achter te laten, delen wij je naam en e-mailadres met WebwinkelKeur. Zij gebruiken deze gegevens enkel met het doel je uit te nodigen om een review/beoordeling achter te laten. WebwinkelKeur heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beschermen. WebwinkelKeur behoudt zich het recht voor om ten behoeve van het leveren van de dienstverlening derden in te schakelen, hiervoor hebben wij aan WebwinkelKeur toestemming gegeven. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van je persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van de dienstverlening waarvoor WebwinkelKeur derden inschakelt.

\*Atelier Hobbekol heeft het recht om de leveringsvoorwaarden tussentijds aan te passen! Fouten en prijswijzigingen voorbehouden!