

# Algemene voorwaarden - v11

Helena Sliedrecht

19-05-2026

## Algemene Voorwaarden:

- I. HELENA, Snoep, chocolade, noten, koffie, thee en kado's, De Hil 2 te Hendrik-Ido-Ambacht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam, onder nummer 50833405, BTW nummer: NL133751703001, hierna te noemen: Helena. Helena biedt haar producten aan via een winkelapplicatie op het Internet, een zogenaamde Webwinkel.
  - II. Klant is de afnemer c.q. klant van Helena.
  - III. Helena gaat uit van goed vertrouwen en dat zij en Klant elkaar van dienst kunnen en willen zijn. Helena doet eerlijk zaken en gaat te allen tijde uit van redelijkheid en billijkheid. Doch zij acht het voor de goede orde noodzakelijk deze Algemene Voorwaarden op te stellen en te hanteren.
  - IV. Een Overeenkomst kan een mondelinge (telefonische) afspraak zijn of via e-mail dan wel door een bestelling in de Webwinkel tot stand zijn gekomen, zonder dat ze door beide partijen daadwerkelijk is ondertekend.
1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten, evenals alle geleverde producten en diensten, geleverd door Helena, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen is.
  2. De toepasselijkheid van enige algemene specifieke voorwaarden of bedingen die Klant hanteert of zou hanteren, wordt door Helena zonder haar uitdrukkelijke, schriftelijke instemming, geheel of gedeeltelijk, niet aanvaard.
  3. Alle prijzen worden aangegeven in Euro's (€); voor producten (goederen) inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
  4. Helena is op geen enkele wijze, direct noch indirect, aansprakelijk voor zogenaamde gevolgschade die Klant of een derde ter zake van (in het gebruik van c.q. de consumptie van) de producten mocht lijden, tenzij haar grove schuld of ernstige nalatigheid is te verwijten.
  5. Helena en Klant zijn in alle gevallen aan de overeenkomst (de koop) gebonden. Als deze via de Webwinkel door middel van een bestelling plaatsvindt, maar ook indien deze mondeling of per e-mail wordt overeengekomen.
  6. Helena behoudt zich het recht voor bestellingen of opdrachten zonder opgaaf van reden niet te accepteren, of slechts onder afwijkende voorwaarden. Als de opdracht c.q. bestelling slechts onder afwijkende voorwaarden kan worden uitgevoerd heeft de Klant het recht de opdracht kosteloos te annuleren. U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Deze kosten bedragen circa 6,95 per pakket, raadpleeg voor de exacte tarieven de website van uw vervoerder. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@helenasliedrecht.nl](mailto:info@helenasliedrecht.nl). Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is."
  7. Helena verzendt de bestelling uit de Webwinkel pas nadat het verschuldigde bedrag door de Klant, per bank of contant, is voldaan.
  8. Alle door Helena genoemde (leverings-)termijnen zijn indicatief. Zij worden bij benadering gegeven, gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het bestellen (aangaan van de koopovereenkomst) van het product of de dienst aan Helena bekend waren. Bij niet tijdige levering van een product uit de Webwinkel heeft de Klant het recht de overeenkomst (de koop) per direct te ontbinden. Zie ook art 6.
  9. Behoudens het hiervoor bepaalde, geeft overschrijding van de door Helena opgegeven leveringstermijnen, door welke oorzaak dan ook, de Klant geen recht op schadevergoeding.
  10. Bij overschrijding van de maximale levertijd van 30 werkdagen heeft Klant het recht de overeenkomst (de koop) kosteloos te ontbinden. Hiervoor dient zij een e-mail, fax of brief aan Helena te sturen.
  11. Klachten.  
We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [info@helenasliedrecht.nl](mailto:info@helenasliedrecht.nl). Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.
  12. Een overeenkomst c.q. een bestelling wordt niet geacht te zijn gedaan indien Klant niet binnen tien (10) dagen na de bestelling het verschuldigde bedrag heeft voldaan.
  13. Helena voert de overeenkomst voor de levering van product naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
  14. Voor producten uit de Webwinkel geldt dat de garantie is vastgesteld volgens het toepasselijk recht, waarbij Helena in geval van gebreken de producten desgewenst eerst kan omruilen. Als het omgeruilde product eveneens gebreken vertoont, kan Klant de producten retourneren tegen restitutie van het volledige aankoopbedrag. Hiervan uitgezonderd zijn chocolade producten welke met het verzenden door de Pakketdienst kunnen beschadigen. Verzenden van deze producten geschiedt op eigen risico en geeft geen recht op teruggave van het aankoopbedrag.
  15. Alle aan de Klant geleverde goederen blijven eigendom van Helena tot het moment van volledige betaling van alle bedragen, met inbegrip van kosten, die de Klant verschuldigd is voor de te leveren goederen.
  16. Indien Helena door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens Klant kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van deze overmacht toestand. Klant heeft het recht de overeenkomst te beëindigen. Betreft het de bestelling een product (uit de Webwinkel), wordt de reeds gedane betaling door Helena binnen dertig (30) dagen geretourneerd. De goederen die door de klant als niet correct worden beschouwd zullen worden vergoed of opnieuw geleverd. De niet correcte goederen zullen door Helena retour worden gehaald middels een verzendorganisatie (bijv DHL) en blijven dus eigendom van Helena. Het is de klant dus niet toegestaan de goederen te consumeren zonder overleg met of toestemming van Helena.
  17. Ingeval van overmacht heeft Klant geen recht op enige (schade-)vergoeding, ook niet als Helena als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben
  18. Helena zal de Klant zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmacht op de hoogte stellen.
  19. Voor zover hiervoor niet anders is bepaald, dienen klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde producten door de Klant binnen acht (8) dagen na ontdekking schriftelijk, via e-mail of website te worden gemeld aan Helena. We raden je aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [info@jouwwinkel.nl](mailto:info@jouwwinkel.nl). Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden

via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr> . Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

20. Op elke overeenkomst tussen Helena en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

#### 21. Privacybeleid Helena

Deze pagina is voor het laatst aangepast op 19-04-2018.

In ons bedrijf zijn vertrouwelijkheid, veiligheid en zorgvuldigheid belangrijke begrippen. Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap en goed werkgeverschap betekenen bij ons ook dat wij volgens de regels omgaan met persoonsgegevens en privacy. Wij werken volgens de privacywet- en regelgeving. Wij verwerken uw gegevens vertrouwelijk, veilig en zorgvuldig en respecteren uw rechten. Voor het bereiken van het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt inbreuk op de persoonlijke levenssfeer zoveel mogelijk beperkt. De inbreuk zal niet onevenredig zijn. De informatie wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk.

Wij verwerken persoonsgegevens onder andere van ons personeel, onze zakelijke relaties en klanten. In bijzondere gevallen zullen wij uw (vrije, specifieke, geïnformeerd en ondubbelzinnige) toestemming vragen voor verwerking. Uw toestemming zal worden vastgelegd en bewaard. U kunt in beginsel gegeven toestemming weer intrekken.

Wij zijn er van bewust dat u vertrouwen stelt in ons. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. Op deze pagina laten we u weten welke gegevens we verzamelen als u onze website gebruikt, waarom we deze gegevens verzamelen en hoe we hiermee uw gebruikservaring verbeteren. Zo snapt u precies hoe wij werken.

Dit privacybeleid is van toepassing op de diensten van Helena. U dient zich ervan bewust te zijn dat Helena niet verantwoordelijk is voor het privacybeleid van andere sites en bronnen. Door gebruik te maken van deze website geeft u aan het privacy beleid te accepteren.

#### Ons gebruik van verzamelde gegevens.

##### Klanten.

Wij bewaren de persoonsgegevens van onze klanten in verband met uw aankoop op onze webshop zo lang als noodzakelijk, dus voor de kortst mogelijke termijn. In enkele gevallen gelden wettelijke bewaartermijnen.

##### Gebruik van onze diensten.

Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens ( naam en adresgegevens) te verstrekken. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om uw bestelling uit te kunnen voeren. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van Mijnwebwinkel.nl. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken en aan niemand verstrekken.

##### Communicatie.

Wanneer u e-mail of andere berichten naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van Mijnwebwinkel.nl of die van een derde partij. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.

##### Cookies.

Wij verzamelen gegevens voor onderzoek om zo een beter inzicht te krijgen in onze klanten, zodat wij onze diensten hierop kunnen afstemmen.

Deze website maakt gebruik van "cookies" (tekstbestandjes die op uw computer worden geplaatst) om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van de website kan worden overgebracht naar eigen beveiligde servers van Mijnwebwinkel.nl of die van een derde partij. Wij gebruiken deze informatie om bij te houden hoe u de website gebruikt, om rapporten over de website-activiteit op te stellen en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik.

##### Doeleinden.

We verzamelen of gebruiken geen informatie voor andere doeleinden dan de doeleinden die worden beschreven in dit privacybeleid tenzij we van tevoren uw toestemming hiervoor hebben verkregen.

##### Derden.

De informatie wordt niet met derden gedeeld met uitzondering van webapplicaties welke wij gebruiken ten behoeve van onze webwinkel. Hieronder valt o.a. het WebwinkelKeur beoordelingen systeem. Deze gegevens zullen enkel gebruikt worden ten behoeve van het doel van de betreffende applicatie en zullen niet verder verspreid worden. Wij maken gebruik van de diensten van andere bedrijven. Dat valt onder onze verantwoordelijkheid. Wij sluiten en sluiten met deze bedrijven ( mijnwebwinkel.nl ) verwerkingsovereenkomsten. Gegevens die je invult tijdens het plaatsen van een order of het versturen van een bericht worden opgeslagen op de servers van onze verwerker Mijnwebwinkel. Mijnwebwinkel 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.

##### Veiligheid

Wij spannen ons maximaal in om uw privacy te waarborgen. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en hebben alleen toegang tot informatie nodig voor de uitoefening van hun functie. Ons computernetwerk en gebouw is beveiligd voor dit doel.

In het geval dat, ondanks onze veiligheidsmaatregelen, persoonsgegevens in handen (kunnen) zijn gekomen van derden zonder toegangsrechten, zullen wij u direct informeren, alsmede de Autoriteit persoonsgegevens.

##### Veranderingen.

Deze privacyverklaring is afgestemd op het gebruik van en de mogelijkheden op deze site. Eventuele aanpassingen en/of veranderingen van deze site, kunnen leiden tot wijzigingen in deze privacyverklaring. Het is daarom raadzaam om regelmatig deze privacyverklaring te raadplegen.

##### Keuzes voor persoonsgegevens.

Wij bieden alle bezoekers de mogelijkheid tot het inzien, veranderen, of verwijderen van alle persoonlijke informatie die op moment aan ons is verstrekt.

Aanpassen/uitschrijven communicatie.

Als u uw gegevens aan wilt passen of uzelf uit onze bestanden wilt laten halen, kunt u contact met ons op nemen. Zie onderstaande contactgegevens.

Cookies uitzetten.

De meeste browsers zijn standaard ingesteld om cookies te accepteren, maar u kunt uw browser opnieuw instellen om alle cookies te weigeren of om aan te geven wanneer een cookie wordt verzonden. Het is echter mogelijk dat sommige functies en -services, op onze en andere websites, niet correct functioneren als cookies zijn uitgeschakeld in uw browser.

Vragen en feedback

We controleren regelmatig of we aan dit privacybeleid voldoen. Als u vragen heeft over dit privacybeleid, kunt u contact met ons opnemen. Bij de Autoriteit Persoonsgegevens kunt u meer informatie verkrijgen of een klacht indienen.

Helena  
Haarweg 23A  
8075 CA Elspeet  
06-38485734  
adbeyer@hetnet.nl

Elspeet, 27 Augustus 2020