

# Algemene voorwaarden - v2

Dear you,

30-05-2018

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Dear you

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Betaling

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Conformiteit en garantie

Artikel 13 - Klachtenregeling

Artikel 14 - Eigendomsvoorbehoud

Artikel 15 - Betaalopdrachten

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. Producten: goederen welke door de ondernemer worden aangeboden aan de consument in de webwinkel
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
4. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
5. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
6. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om zonder opgave van redenen binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. Dag: kalenderdag;
9. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
10. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2: Dear you is gevestigd Venlo, maar handelt alleen via de webwinkel.

E-mail: [info@dearyou.nl](mailto:info@dearyou.nl)

KVK-nummer: 61335444

Btw-nummer: NL200960507B01

Artikel 3: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
3. 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van lid 3 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.

5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het derde en vierde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### Artikel 4 – Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

2. 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. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn; - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht (voor herroepingsrecht zie artikel 6);
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een

andere grondslag dan het basistarief;

- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

#### Artikel 5 – De 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 de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

#### Artikel 6 – Herroepingsrecht

##### Bij de levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende vier werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument. Binnen vier werkdagen na ontvangst dient de consument een mail te sturen naar [Info@dearyou.nl](mailto:Info@dearyou.nl) met als onderwerp 'Retour + {ordernummer}'.

2. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

3. De consument heeft het recht de goederen te retourneren op eigen kostulie kan niet aansprakelijk worden gesteld door schade of vermissing bij retourzending.

#### Bij de levering van diensten

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.

4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

3. De in lid 2 genoemde uiterlijke betalingstermijn zal ingaan na ontvangst van het product door de ondernemer.

4. Het in lid 2 genoemde bedrag wordt alleen volledig terugbetaald mits de consument heeft voldaan aan de in artikel 6 gestelde eisen. Wanneer dit niet het geval is behoudt de ondernemer het recht een mindering in rekening te brengen en op deze wijze de voor hem geleden schade te verhalen.

#### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

d. die snel kunnen bederven of verouderen;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor losse kranten en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode; b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### Artikel 9 - De Prijs

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

#### Artikel 10 - Betaling

1. De consument dient de betaling direct te voldoen door een overboeking per bank of iDeal.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

#### Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als door de consument is gekozen voor standaardverzending is Dear you niet verantwoordelijk voor mogelijke vermissing of schade tijdens de verzending. Indien is gekozen voor een brievenbuspakketje of pakket met Track & Trace neemt Dear you volledige verantwoordelijkheid.

3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt. Dear you is

niet verantwoordelijk voor typefouten door de consument in het adres.

4. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

5. In geval van ontbinding conform lid 3 zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen.

Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

## Artikel 12 – Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten 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. De ondernemer staat er niet voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

3. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de consument op grond van de overeenkomst kan doen gelden.

4. Dear you zal te allen tijde op zoek gaan naar een goede oplossing bij een klacht. Echter kunnen wij geen garantie geven op verkleuring van onze producten. Materialen worden zorgvuldig geselecteerd. Om je sieraden zo lang mogelijk mooi te houden, verwijzen wij naar onderhoud.

## Artikel 13 – 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 bekwame tijd, 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.

## Artikel 14 – Eigendomsvoorbehoud

Het eigendom van de geleverde artikelen gaat op de consument over nadat hij het verschuldigde bedrag heeft voldaan aan de ondernemer. Het risico van de artikelen gaat over op het moment van levering aan de consument.

## Artikel 15 – Betaalopdrachten

Betaalopdrachten voor de giro- en bankinstellingen zijn voor rekening en risico van degene die de opdracht (dan wel machtiging) tot betaling geeft. Het saldo van het rekening(overzicht) van de consument wordt dan ook, indien van toepassing, verhoogd met de bij de bancaire instellingen door de verwerking van de consument zijn opdracht(en) tot betaling aan Dear you ontstane kosten.