

# Algemene voorwaarden - v21

Javena

19-09-2019

## Inhoud

1. Toepasselijkheid
2. Totstandkoming overeenkomst
3. Betaling
4. Levertijd
5. Levering
  - 5.1 Verzending
  - 5.2 Verzendmethode
  - 5.3 Milieubewust (her)gebruiken van verpakkingen
6. Prijzen
7. Rubrieken
  - 7.1 Javena (hoofdrubriek)
    - 7.1.1 Inbraak- en brandwerende opbergmiddelen
    - 7.1.2 Verkoopservice
    - 7.1.3 Cadeaubonnen
    - 7.1.4 Rommelservice- / inkoopvoorwaarden
  - 7.2 Javena Verhuur
  - 7.3 Tweedehands Webwinkel
    - 7.3.1 Tweedehands Webwinkel
    - 7.3.2 Producten
    - 7.3.3 Garantie
    - 7.3.4 Voorraad
    - 7.3.5 Prijzen
  - 7.4 Viva Exotica
    - 7.4.1 Copyright producties en producten
    - 7.4.2 Garantie m.b.t. Viva Exotica
    - 7.4.3 Aansprakelijkheid m.b.t. Viva Exotica
8. Copyright afbeeldingen en teksten
9. Herroepingsrecht
10. Retourneren
11. Geschillen
12. Buitengerechtelijke incassokosten
13. Overmacht
14. Garantie
15. Aansprakelijkheid
16. Overige bepalingen
17. Privacyverklaring
  - 17.1 Inleiding
  - 17.2 Contactgegevens Javena
  - 17.3 Persoonsgegevens
  - 17.4 Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens
  - 17.5 Doel persoonsgegevens verwerken
  - 17.6 Geautomatiseerde besluitvorming
  - 17.7 Bewaartermijn persoonsgegevens
  - 17.8 Delen van persoonsgegevens met derden
  - 17.9 Cookies
  - 17.10 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen
  - 17.11 Beveiliging persoonsgegevens

## 1. Toepasselijkheid

Deze leverings- en algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle met ons gesloten overeenkomsten.

In het geval van tweedehands artikelen gelden er een aantal uitzonderingen. Deze staan omschreven in '7. Tweedehands artikelen'.

## 2. Totstandkoming overeenkomst

Een koopovereenkomst komt pas tot stand door verzending van de opdrachtbevestiging van ons aan de wederpartij,

naar aanleiding van een door de wederpartij gedane bestelling. De opdrachtbevestiging geschiedt direct na de bestelling in de vorm van een e-mail of online bestelling in onze webwinkel. Fouten en vergissingen komen geheel voor risico en rekening van de koper.

### 3. Betaling

Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na de besteldatum. Indien uw betaling niet binnen veertien dagen is ontvangen, is het mogelijk dat de door uw bestelde artikel(en) niet meer leverbaar is/zijn tegen de afgesproken prijs. U kunt dan het artikel opnieuw bestellen tegen de dan geldende prijs.

Alle geleverde en nog te leveren goederen blijven uitsluitend eigendom van Javena totdat alle vorderingen die Javena op de klant heeft of zal krijgen, waaronder rente en buitengerechtigde en gerechtelijke kosten volledig zijn betaald.

Indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt wegens faillissement, surséance van betaling, onder curatelestelling, goederenbeslag, stillegging, overdracht of liquidatie van zijn bedrijf of enige belangrijke wijzigingen in zijn financiële omstandigheden, is Javena gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd haar verdere rechten op schadevergoeding.

Bij online betalingen dient de klant het totaalbedrag in één keer over te maken, tenzij anders overeengekomen. Indien de klant deze verplichting niet nakomt, kan het zijn dat aan Javena extra transactie- / betalingskosten worden berekend en zullen wij deze in dit geval dan ook doorberekenen aan de klant.

### 4. Levertijd

Bestellingen, te bezorgen in Nederland, worden in de regel binnen veertien werkdagen, na ontvangst van de betaling, geleverd (let op: meestal is dit in slechts één tot drie dagen!). Bij bestellingen in het buitenland kan dit één tot enkele dagen extra in beslag nemen (let op: in werkelijkheid is dit meestal één tot drie werkdagen, afhankelijk van het desbetreffende land!). In het uitzonderlijke geval dat het artikel niet meer leverbaar is, behoudt Javena zich te allen tijde het recht om, naar keuze van de klant, hetzij voor gratis herlevering te zorgen van een vergelijkbaar product qua kwaliteit en prijs, hetzij de koper te crediteren voor het betaalde bedrag. Bij niet tijdige levering dient u ons dan ook schriftelijk in gebreke te stellen. Ongeacht het hiervoor bepaalde, houden wij ons in ieder geval het recht voor van een naleveringstermijn van veertien werkdagen. Gedurende deze termijn dient de koper de levering alsnog te accepteren.

Zodra de te leveren producten Javena verlaten, gaat het risico waar het deze producten betreft, over op de koper. Indien de te leveren producten tevergeefs op het afleveradres worden aangeboden c.q. op het postkantoor worden afgeleverd, blijft het risico eveneens voor de koper, op het moment waarop de producten tevergeefs zijn aangeboden c.q. afgeleverd op het postkantoor. Na een levertijd van meer dan 30 dagen heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden.

### 5. Levering

#### 5.1 Verzending

Verzendingen geschieden steeds voor rekening en risico van de koper. De keuze van de wijze van verzending en verpakking is aan ons. Als tijdstip van de juridische levering geldt het moment waarop de goederen ons bedrijf verlaten.

Javena is gerechtigd tot het doen van deelleveringen.

#### 5.2 Verzendmethode

Indien er bij een bestelling de verkeerde verzendmethode wordt geselecteerd, is het mogelijk dat wij genoodzaakt zijn de bestelling te annuleren of aan te passen. Hier kunnen kosten voor in rekening worden gebracht. Uiteraard nemen wij hierover contact met u op. Bij twijfel kunt u contact met ons opnemen.

In sommige gevallen is het niet mogelijk een artikel op de normale manier te verzenden (grote of afwijkende pakketten). In dit geval staat dit duidelijk bij de advertentie vermeld en is het niet mogelijk om het artikel online te bestellen.

Om artikelen te kunnen bestellen waar dit voor geldt, vragen wij u om contact met ons op te nemen zodat wij voor u kunnen informeren naar de verwachte verzendkosten of een afspraak in kunnen plannen om het (de) gewenste artikel(en) bij ons af te komen halen.

#### 5.3 Milieubewust (her)gebruiken van verpakkingen

Voor het verzenden van onze (tweedehands) artikelen kunnen wij gebruik maken van gebruikte dozen en/of verpakkingen. Uiteraard letten wij erop dat deze nog degelijk genoeg zijn om opnieuw te gebruiken.

De reden hiervoor is om zo mee te denken aan het milieu (minder afval door 'afval' her te gebruiken), mee te denken aan de portemonnee van onze klanten én onszelf (door verpakkingen opnieuw te gebruiken kunnen wij onze prijzen

laag houden) én om zo efficiënt mogelijk met de ruimte in onze verpakking om te gaan. Wij kiezen de best mogelijke verpakking zodat wij geen of nauwelijks opvulmateriaal hoeven te gebruiken.

## 6. Prijzen

De door ons genoemde prijzen zijn inclusief btw en in Euro, maar exclusief verzendkosten en eventuele bijkomende (service)kosten. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van prijswijzigingen. Indien het niet anders aangegeven wordt, zijn genoemde prijzen altijd per stuk.

## 7. Rubrieken

Ons bedrijf / onze webwinkel is onder te verdelen in een aantal rubrieken. Ieder rubriek heeft een aantal uitzonderingen / bijzonderheden welke wij hieronder beschrijven.

### 7.1 Javena (hoofdrubriek)

Javena is onze hoofdrubriek waaronder alle nieuwe artikelen vallen (buiten de overige rubrieken om). Op deze rubriek en dit assortiment zijn de standaard algemene voorwaarden van toepassing (uitzonderingen daargelaten).

#### 7.1.1 Inbraak- en brandwerende opbergmiddelen

Wij bieden bij alle artikelen in onze webwinkel diverse keuzemogelijkheden omtrent levering en service. Bij de rubriek (inbraak- en brandwerende) opbergmiddelen gaan we nét een stapje verder. Hieronder staat uitgelegd waar u gebruik van kunt maken wanneer u één of meerdere van deze artikelen bestelt en waar u rekening mee dient te houden wanneer u een overeenkomst aangaat.

##### 7.1.1.1 Standaard levering (achter de eerste deur / sluiting)

Bij de standaard aflevering wordt uw bestelling achter de eerste toegangsdeur afgeleverd (zonder enig verticaal transport op en / of bij het afleveradres). Wanneer de toegangsdeur te smal is voor aflevering, wordt uw bestelling voor de deur afgeleverd. Bij deze keuze gelden de standaard verzendkosten, welke u op onze website kunt terugvinden.

\*Deze tarieven zijn alleen geldig bij centrale leveringen binnen Nederland (exclusief de Waddeneilanden), België en Luxemburg. Bij leveringen buiten de genoemde gebieden kan het zijn dat de verzendkosten hoger uitvallen dan standaard.

##### 7.1.1.2 Levering en plaatsing wanneer de etage alleen per trap bereikbaar is (let op: altijd inclusief verankering)

Wanneer uw woning of bedrijfspand niet over een lift beschikt, dan kunnen kluizen (of andere opbergmiddelen) tot en met 100 kg door middel van een innovatieve trappenloper vervoerd worden, mits de trap minstens 80 cm breed is.

Let op: U kunt gebruik maken van deze service inclusief trappenloper indien er aan deze minimale voorwaarden wordt voldaan:

- De kluis heeft een maximale maatvoering van 950x700x700 (HxBxD in mm).
- De kluis weegt maximaal 100 kg. Kluizen zwaarder dan 100 kg alleen op aanvraag.
- De trap is minstens 80 cm breed.
- Onder en boven aan de trap is minstens 90 cm uitloopruimte.
- Trap is niet steiler dan 45 graden.
- Geen hoogpolig tapijt.
- Geen wit gelakte trap.
- Tot maximaal de tweede etage.

Wanneer niet wordt voldaan aan deze minimale voorwaarden, is onze transporteur gerechtigd om uw bestelling alsnog volgens de 'standaard aflevering' af te leveren, zoals omschreven bij hoofdstuk 7.1.1.1.

##### 7.1.1.3 Levering en plaatsing op de begane grond of een per lift bereikbare etage (verankering optioneel)

Een inbraakwerende kluis met een gewicht van minder dan 1.000 kg moet volgens de Europese norm op vakkundige wijze worden verankerd aan de muur of vloer. Alleen dan zijn uw kostbaarheden pas echt beschermd tegen inbraak. Veel verzekeraars eisen dan ook dat kluizen deugdelijk verankerd zijn.

Onze professionals zorgen er bij aflevering voor dat de kluis conform de veiligheidseisen wordt geplaatst en wanneer gewenst op de juiste wijze wordt verankerd. De prijzen hiervoor staan uitgebreid vermeld op onze website.

\*Deze tarieven zijn per 1 maart 2019 aangepast en zijn alleen geldig in de BeNeLux.

##### 7.1.1.4 Storing en service (kluizen)

Heeft u een afspraak met één van onze servicemedewerkers is gemaakt, maar bent u verhinderd of is deze niet meer nodig? Neem u dan zo spoedig mogelijk contact op om uw afspraak te annuleren. Wij kunnen dan, in overleg met u, een nieuwe afspraak maken. Wanneer u niet op het afgesproken tijdstip aanwezig bent of de afspraak niet minimaal 24 uur van tevoren hebt afgezegd, zijn wij helaas genoodzaakt de kosten voor het bezoek in rekening te

brengen.

### 7.1.2 Verkoopservice

Een serviceovereenkomst komt tot stand door verzending van de opdrachtbevestiging van ons aan de wederpartij, naar aanleiding van een door de wederpartij gedane bestelling. Fouten en vergissingen komen geheel voor risico en rekening van de koper.

Door deze serviceovereenkomst stemt u in met het starttarief dat wij op dat moment hanteren. Het starttarief dient te worden betaald voordat wij starten met de service. Ook stemt u in met het starttarief en bijbehorende bemiddelingsbijdrage per geslaagde verkoop.

Indien de betaling vanuit de koper aan ons adres is voldaan, zullen wij het verschuldigde bedrag daarmee verrekenen. Wij verwerken de afbetaling uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het totale verkoopbedrag (in de praktijk is dit 1 – 3 werkdagen).

Indien de betaling vanuit de koper aan uw adres is voldaan, dient u het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van het totale verkoopbedrag aan ons af te rekenen.

### 7.1.3 Cadeaubonnen

Op de Javena cadeaubonnen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.

Wanneer u een cadeaubon aanschaft of krijgt, houd dan rekening met de volgende spelregels:

Onze cadeaubonnen zijn inwisselbaar:

- Bij alles dat valt onder Javena (.nl) (Javena Verhuur (.nl), Viva Exotica (.nl), Tweedehands Webwinkel(.nl);
- Voor het bedrag op voorzijde bon;
- Bij cashbetalingen;
- Bij onlinebetalingen (hiervoor ontvangt u een kortingscode);
- In combinatie met andere bonnen;
- In combinatie met andere kortingen;
- Bij reeds afgeprijsde artikelen;
- Op braderien en markten.

Overig:

- De cadeaubonnen zijn ook af te halen bij ons op locatie (op afspraak);
- De cadeaubonnen zijn niet inwisselbaar voor geld.

LET OP: Onze cadeaubonnen zijn alleen in te ruilen indien voorzien van een geldige kortingscode (online bestelling) of geldige handtekening (bij afhalen).

### 7.1.4 Rommelservice- / inkoopvoorwaarden

Javena koopt producten alleen in nadat er vooraf digitaal en/of telefonisch een overkomst tot stand is gekomen. U dient minimaal 18 jaar oud te zijn en volledig beschikkingsbevoegd met betrekking tot de aangeboden artikelen. De geleverde producten dienen schoon, goed werkend en compleet te zijn. Bij de afgegeven inkoopprijs wordt uitgegaan van een werkend product.

Javena heeft het recht om uw product(en) niet in te kopen.

### 7.2 Javena Verhuur

Wanneer u één of meerdere artikelen bij ons wilt huren, dient hiervoor voor- én achteraf een huurovereenkomst te worden ondertekend. Hierin verwijzen wij o.a. naar onze algemene voorwaarden welke op locatie en/of op onze website kunnen worden ingelezen en/of op onze website kunnen worden gedownload.

De klant dient bij levering van het product het alsdan geleverde te controleren op hoeveelheid, kwaliteit, specificatie, zichtbare gebreken, en/of overige afwijkingen van het overeengekomene.

Wanneer een bestelling bij ons op locatie wordt afgehaald, betaald u het afgesproken huurbedrag + de standaard borg van alle artikelen samen.

Wanneer u de bestelling online plaatst, wordt automatisch het tarief voor één huurdag + borg in rekening gebracht. Indien u het artikel langer wilt/zal huren dan één dag, verrekenen we de rest van het openstaande bedrag met de borg.

Bij het plaatsen van een online bestelling dient u akkoord te gaan met onze algemene voorwaarden.

Let op: Indien een (deel van een) bestelling niet binnen de afgesproken termijn, incompleet, met schade en/of niet schoon(gemaakt) wordt ingeleverd, zijn wij genoodzaakt om (een deel van) de borgsom in te houden.

Javena Verhuur is een initiatief van Javena(.nl).

## 7.3 Tweedehands Webwinkel

### 7.3.1 Tweedehands Webwinkel

De rubriek 'tweedehands artikelen' valt, met alles eromheen, onder de noemer 'Tweedehands Webwinkel (.nl)'. Onder deze noemer vindt u ons gehele assortiment aan tweedehands artikelen. Voor dit assortiment / deze rubriek gelden een aantal uitzonderingen welke omschreven staan in dit hoofdstuk. Zaken en situaties die niet in deze uitzonderingen beschreven staan, vallen onder onze standaard algemene voorwaarden.

Tweedehands Webwinkel is een initiatief van Javena(.nl).

### 7.3.2 Producten

Alle producten zullen in goede (of acceptabele) staat, netjes, compleet en werkend worden geleverd. Als dit niet het geval is wordt dit in de omschrijving aangegeven en is er automatisch een passende prijswijziging van toepassing.

### 7.3.3 Garantie

De klant dient bij levering van het product het alsdan geleverde te controleren op hoeveelheid, kwaliteit, specificatie, zichtbare gebreken, en/of overige afwijkingen van het overeengekomene. Indien een product niet voldoet aan de omschrijving of de afgesproken staat, zonder dat Javena daar melding van heeft gemaakt, dient u ons dit binnen veertien dagen na ontvangst, bij voorkeur schriftelijk of digitaal, te laten weten. We proberen dan altijd een goede oplossing te vinden in de vorm van teruggave van het aankoopbedrag of een vervangend product in dezelfde prijs categorie. Vanzelfsprekend is de koper dan eerst wel verplicht het product schoon en compleet naar Javena terug te zenden.

Let op: indien (een deel van) uw bestelling beschadigd blijkt te zijn na aflevering, dient u het volledige pakket, inclusief doos en verpakkingsmateriaal, te bewaren en ons direct op de hoogte te stellen van de aard van de beschadiging(en). Het kan namelijk zo zijn dat onze bezorgdienst foto's opvraagt van het pakket, verpakkingsmateriaal en de (beschadigde) artikelen, dit ter verduidelijking en/of bewijsvoering. Indien de koper niet aan bovenstaande voldoet, bestaat het risico dat de bezorgdienst geen enkele vergoeding uitkeert ondanks dat zij overduidelijk schuldig bevonden kunnen worden én het pakket (extra) verzekerd is verzonden. Dit valt geheel onder het risico van de koper.

Wanneer sprake is van ondeskundig gebruik, verkeerd monteren of andere oorzaken die buiten de invloedssfeer van Javena liggen, komt de garantie te vervallen.

Nimmer is Javena aansprakelijk voor schade ontstaan door een gebrek in de zin van de regeling Productaansprakelijkheid (BW Boek 6, Titel 3, Afdeling 3).

Als u (een deel van) uw bestelling om andere redenen wilt retourneren dient u dit binnen veertien dagen na ontvangst te laten weten aan ons. De goederen dienen dan uiteraard compleet, onbeschadigd, ongebruikt en in de originele verpakking geretourneerd te worden. Na ontvangst, controle en goedkeuring van deze retourzending, ontvangt u (een deel van) het aankoopbedrag terug. De verzendkosten komen voor rekening van de koper.

### 7.3.4 Voorraad

In het geval van tweedehands producten bestaat de voorraad vaak maar uit één of enkele producten. Als een product verkocht is kan het daarom zijn dat het niet, of pas veel later nog een keer wordt aangeboden. Soms is er juist wel veel van een bepaald soort artikel op voorraad of wordt de voorraad voortdurend aangevuld. In dat geval wordt er niet elke keer een nieuwe foto geplaatst en kan het geleverde product dus iets afwijken van de getoonde foto. Als de afwijking te groot is wordt hier melding van gemaakt of wordt het product apart aangeboden.

### 7.3.5 Prijzen

Tweedehands goederen vallen, wat betreft btw, onder de bijzondere regeling 'gebruikte goederen' / 'margeregeling'. Daarom wordt er bij de tweedehands goederen geen btw of 0% btw vermeld.

## 7.4 Viva Exotica

Een afdeling van onze webwinkel waar u terecht kunt voor diverse soorten vivariums en toebehoren en voor informatie over aanschaf, bouw, inrichting en onderhoud hiervan.

Viva Exotica is een initiatief van Javena(.nl).

### 7.4.1 Copyright producties en producten

Op iedere productie en ieder product gemaakt, dan wel vervaardigd, dan wel toegepast door en / of op de website van Viva Exotica (Javena en alles wat daar onder valt), berust een copyright en deze mogen dus niet zonder toestemming van Viva Exotica (Javena) worden gebruikt, gekopieerd en / of worden verspreid. Indien deze overtreding toch wordt begaan zijn wij genoodzaakt om juridische stappen te ondernemen.

#### 7.4.2 Garantie m.b.t. Viva Exotica

De klant dient bij levering van een bestelling het alsdan geleverde te controleren op hoeveelheid, kwaliteit, specificatie, zichtbare gebreken, en/of overige afwijkingen van het overeengekomene.

Met betrekking tot producten van derden is Viva Exotica (Javena) tot geen verdere garantie gehouden dan die welke zij van haar leverancier heeft verkregen of welke de leverancier rechtstreeks aan de eindgebruiker verleent.

Met betrekking tot producten / producties van Viva Exotica (Javena) is Viva Exotica (Javena) tot geen verdere garantie gehouden dan die welke redelijkerwijs kan worden verwacht, binnen redelijkerwijze termijn. Eventuele slijtage, verkleuringen, etc. zijn een logisch gevolg van (intensief) gebruik waarvan niet kan worden aangetoond na welke termijn deze beginnen op te treden. Hierop kan dan ook geen garantie worden verleent.

Let op: indien (een deel van) uw bestelling beschadigd blijkt te zijn na aflevering, dient u het volledige pakket, inclusief doos en verpakkingsmateriaal, te bewaren en ons direct op de hoogte te stellen van de aard van de beschadiging(en). Het kan namelijk zo zijn dat onze bezorgdienst foto's opvraagt van het pakket, verpakkingsmateriaal en de (beschadigde) artikelen, dit ter verduidelijking en/of bewijsvoering.

Indien de koper niet aan bovenstaande voldoet, bestaat het risico dat de bezorgdienst geen enkele vergoeding uitkeert ondanks dat zij overduidelijk schuldig bevonden kunnen worden én het pakket (extra) verzekerd is verzonden. Dit valt geheel onder het risico van de koper.

Wanneer sprake is van ondeskundig gebruik, verkeerd monteren of andere oorzaken die buiten de invloedssfeer van Viva Exotica (Javena) liggen, komt de garantie te vervallen. De garantie strekt zich te nimmer uit tot vergoeding van kosten of schade doordat de koper zelf wijzigingen of reparaties aan de producten verricht of doet verrichten dan wel indien de producten voor andere doeleinden zijn aangewend dan waarvoor deze zijn bestemd, dan wel op onzorgvuldige of onoordeelkundige wijze zijn behandeld of onderhouden.

Nimmer is Viva Exotica (Javena) aansprakelijk voor schade ontstaan door een gebrek in de zin van de regeling Productaansprakelijkheid (BW Boek 6, Titel 3, Afdeling 3).

Viva Exotica (Javena) is tot geen andere garantie gehouden dan in dit artikel bepaald.

#### 7.4.3 Aansprakelijkheid m.b.t. Viva Exotica

Voor enige directe of indirecte schade waarvoor Viva Exotica (Javena) in deze voorwaarden de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft aanvaard, kan Viva Exotica (Javena) niet aansprakelijk gehouden worden, behoudens schade veroorzaakt door opzet of grove schuld/nalatiegheid aan de zijde van Viva Exotica (Javena).

De klant vrijwaart Viva Exotica (Javena) te dezer zake tegen alle aanspraken van derden.

De aansprakelijkheid van Viva Exotica (Javena) blijft te allen tijde beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag van de betreffende levering dan wel het bedrag dat Viva Exotica (Javena) de klant maximaal in rekening had kunnen brengen.

De beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in dit artikel geldt op gelijke wijze voor medewerkers, werknemers en alle andere personen die door Viva Exotica (Javena) ter uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

#### 8. Copyright afbeeldingen en teksten

Op iedere afbeelding en tekst gemaakt, dan wel vervaardigd, dan wel toegepast door en / of op de website van Javena (en alles wat daar onder valt), berust een copyright en mag dus niet zonder toestemming van Javena worden gebruikt, gekopieerd en / of worden verspreid. Indien deze overtreding toch wordt begaan zijn wij genoodzaakt om juridische stappen te ondernemen.

#### 9. Herroepingsrecht

De koper heeft het recht om binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelling de gedane aankoop te herroepen. Dit geldt niet voor producten welke gebruikt zijn. De goederen dienen compleet, onbeschadigd, ongebruikt en in de originele verpakking geretourneerd te worden. De verzendkosten komen voor rekening van de koper. Javena betaalt binnen een periode van veertien dagen na ontvangst en controle van de retourgoederen het betaalde bedrag terug aan de koper.

#### 10. Retourneren

Als u (een deel van) uw bestelling wilt retourneren dient u dit binnen veertien dagen na ontvangst te laten weten aan ons. De goederen dienen dan uiteraard compleet, onbeschadigd, ongebruikt en in de originele verpakking geretourneerd te worden. Na ontvangst, controle en goedkeuring van deze retourzending, ontvangt u (een deel van) het aankoopbedrag terug. Wij verwerken deze creditering uiterlijk binnen 14 dagen na bevestiging (in de praktijk is dit 1 - 3 werkdagen). De verzendkosten komen voor rekening van de koper.

Niet gefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd. Voor leveringen onder rembours die worden geweigerd of

niet worden opgehaald zonder vooraf aangekondigde geldige reden, wordt € 25,- in rekening gebracht voor de gemaakte onkosten.

#### 11. Geschillen

Op al onze overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. De bevoegde Nederlandse rechter is bij aansluiting van andere instanties bevoegd tot kennisneming van alle geschillen die uit hoofde van de overeenkomst tussen ons en de wederpartij mochten ontstaan.

#### 12. Buitengerechtelijke incassokosten

Indien wij wegens niet-nakoming van de overeenkomst door de koper kosten van rechtsbijstand of andere, vergelijkbare kosten moeten maken, is de koper verplicht de kosten volledig aan ons te vergoeden.

#### 13. Overmacht

Indien Javena door overmacht niet aan haar verplichtingen kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand. Indien de overmachttoestand veertien dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder recht op enige (schade)vergoeding. Onder overmacht van Javena wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de koper geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van haar gevergd kan worden, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend stakingen, uitsluitingen en stagnatie of andere problemen bij de toeleveranciers en/of maatregelen van enige overheidsinstanties. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk van een (mogelijke) overmachttoestand op de hoogte stellen.

#### 14. Garantie

De klant dient bij levering van het product het alsdan geleverde te controleren op hoeveelheid, kwaliteit, specificatie, zichtbare gebreken, en/of overige afwijkingen van het overeengekomene.

Met betrekking tot producten van derden is Javena tot geen verdere garantie gehouden dan die welke zij van haar leverancier heeft verkregen of welke de leverancier rechtstreeks aan de eindgebruiker verleent.

Let op: indien (een deel van) uw bestelling beschadigd blijkt te zijn na aflevering, dient u het volledige pakket, inclusief doos en verpakkingsmateriaal, te bewaren en ons direct op de hoogte te stellen van de aard van de beschadiging(en). Het kan namelijk zo zijn dat onze bezorgdienst foto's opvraagt van het pakket, verpakkingsmateriaal en de (beschadigde) artikelen, dit ter verduidelijking en/of bewijsvoering. Indien de koper niet aan bovenstaande voldoet, bestaat het risico dat de bezorgdienst geen enkele vergoeding uitkeert ondanks dat zij overduidelijk schuldig bevonden kunnen worden én het pakket (extra) verzekerd is verzonden. Dit valt geheel onder het risico van de koper.

Wanneer sprake is van ondeskundig gebruik, verkeerd monteren of andere oorzaken die buiten de invloedssfeer van Javena liggen, komt de garantie te vervallen. De garantie strekt zich te nimmer uit tot vergoeding van kosten of schade doordat de koper zelf wijzigingen of reparaties aan de producten verricht of doet verrichten dan wel indien de producten voor andere doeleinden zijn aangewend dan waarvoor deze zijn bestemd, dan wel op onzorgvuldige of onoordeelkundige wijze zijn behandeld of onderhouden.

Nimmer is Javena aansprakelijk voor schade ontstaan door een gebrek in de zin van de regeling Productaansprakelijkheid (BW Boek 6, Titel 3, Afdeling 3).

Javena is tot geen andere garantie gehouden dan in dit artikel bepaald.

#### 15. Aansprakelijkheid

Voor enige directe of indirecte schade waarvoor Javena in deze voorwaarden de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft aanvaard, kan Javena niet aansprakelijk gehouden worden, behoudens schade veroorzaakt door opzet of grove schuld/nalatigheid aan de zijde van Javena.

De klant vrijwaart Javena te dezer zake tegen alle aanspraken van derden.

De aansprakelijkheid van Javena blijft te allen tijde beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag van de betreffende levering dan wel het bedrag dat Javena de klant maximaal in rekening had kunnen brengen.

De beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in dit artikel geldt op gelijke wijze voor medewerkers, werknemers en alle andere personen die door Javena ter uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

#### 16. Overige bepalingen

In geval afzonderlijke, in deze voorwaarden opgenomen bepalingen, geheel of gedeeltelijk hun werking zouden verliezen, zal dit geen consequenties hebben voor de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden.

In alle zaken waarin niet wordt voorzien door deze leveringsvoorwaarden beslist altijd de directie van Javena.

## 17. Privacyverklaring

### 17.1 Inleiding

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de nieuwe Europese Verordening op het gebied van privacy en het verwerken van persoonsgegevens. Deze wetgeving is twee jaar geleden in werking getreden en is vanaf 25 mei 2018 in heel Europa van toepassing. De AVG is de opvolger van een Europese richtlijn uit 1995, die in Nederland omgezet werd in de Wet bescherming persoonsgegevens. Al deze wetgeving komt te vervallen. De AVG is vanaf 25 mei 2018 de éenige privacywet, waar mensen zich direct op kunnen beroepen.

Een verplicht onderdeel van de AVG is een privacyverklaring.

Javena, gevestigd aan:

Frans Halsstraat 32

4793AB Fijnaart

Nederland,

is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

### 17.2 Contactgegevens Javena

Website: [www.javena.nl](http://www.javena.nl)

[www.jacobsvraagenaanbod.nl](http://www.jacobsvraagenaanbod.nl)

Adres: Frans Halsstraat 32

4793AB Fijnaart

Nederland

Telefoonnummer: 0641424552

E-mailadres: [info@javena.nl](mailto:info@javena.nl)

[info@jacobsvraagenaanbod.nl](mailto:info@jacobsvraagenaanbod.nl)

Jeroen Jacobs is de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Javena. Hij is te bereiken via bovenstaand e-mailadres.

### 17.3 Persoonsgegevens

Javena verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en / of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer (optioneel);
- E-mailadres;
- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een account op onze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch;
- Bankrekeningnummer.

### 17.4 Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens

Javena heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van een ouder of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ook daadwerkelijk ouder is dan 16 jaar. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming.

Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld van een minderjarige, neem dan contact met ons op via [info@javena.nl](mailto:info@javena.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

### 17.5 Doel persoonsgegevens verwerken

Javena verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van uw betaling(en);
- Verzending van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder;
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren;
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten;



- U de mogelijkheid te bieden een account aan te maken;
- Om goederen en diensten bij u af te leveren;

Javena verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte / -verplichting.

#### 17.6 Geautomatiseerde besluitvorming

Javena neemt op basis van geautomatiseerde verwerkingen geen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Javena) tussen zit.

#### 17.7 Bewaartermijn persoonsgegevens

Javena bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

(Categorie) persoonsgegevens Bewaartermijn Reden  
Voor- en achternaam 7 jaar Verplichting belastingdienst  
Adres 7 jaar Verplichting belastingdienst  
Telefoonnummer 7 jaar Verplichting belastingdienst  
E-mailadres 7 jaar Verplichting belastingdienst  
Bankrekeningnummer 7 jaar Verplichting belastingdienst

Deze bovenstaande gegevens worden bewaard op de factuur van een geplaatste bestelling. Deze facturen dienen wij 7 jaar lang te bewaren. Dit is een verplichting vanuit de Belastingdienst.

Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een account op onze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch, bewaren wij tot dat u aangeeft dat wij deze niet meer mogen bewaren.

#### 17.8 Delen van persoonsgegevens met derden

Javena verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Javena blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Uw gegevens worden door ons, alleen wanneer noodzakelijk, gedeeld met de volgende organisaties:

##### MijnWebWinkel:

Gegevens die u 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.

Google: Voor het verzamelen van websitegegevens (tracking cookies).

Facebook: Voor het mogelijk maken van de 'vind ik leuk'-knop, van onze Facebookpagina, op onze homepage.

Betaaldiensten: Voor het afhandelen van betalingen.

Belastingdienst: Vanwege wettelijke verplichting(en).

Leveranciers: Voor het plaatsen van bestellingen en het mogelijk maken van snelle levering.

#### 17.9 Cookies

Javena gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Javena gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.

Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat.

Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

#### 17.10 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Javena en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, toe te sturen.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar ons e-mailadres [info@javena.nl](mailto:info@javena.nl).

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek.

Javena wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

#### 17.11 Beveiliging persoonsgegevens

Javena neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Wanneer u de indruk krijgt / heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik en / of andere hierboven genoemde zaken, neem dan contact op met onze klantenservice via de pagina 'Vraag en Antwoord' (<https://www.javena.nl/vraag-en-antwoord/>) op onze website of via ons e-mailadres [info@javena.nl](mailto:info@javena.nl).