

## Algemene Voorwaarden Fluffy Nature

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag: kalenderdag;
4. 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.
5. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
7. 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;
8. 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.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Fluffy Nature is onderdeel van

J & E VOF

Tapuitstraat 7

8540 Deerlijk

België

Tel. +32 (0) 487 740 790

Email: [info@fluffynature.com](mailto:info@fluffynature.com)

Ondernemingsnummer: 0654.723.175

BTW-nummer: BE 0654.723.175

IBAN: BE19 7350 4380 7612

BIC: KREDBEBB

### Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. 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.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid 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.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde 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.
5. Door het doosturen van de online bestelling gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.
6. De ondernemer heeft het recht deze Algemene Voorwaarden en de inhoud van de website te wijzigen. Voor reeds afgesloten overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die geldig waren tijdens het afsluiten van deze overeenkomst.

### Artikel 4 - Het aanbod

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

2. 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 kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. 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:

- o de prijs inclusief belastingen;
- o de eventuele kosten van aflevering;
- o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- o 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 reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- o de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- o de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;

#### 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 door de ondernemer 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.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

#### Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken 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.

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

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

2. De consument dient per e-mail of per post aan te geven dat hij wil gebruik maken van het herroepingsrecht. Hij kan hierbij gebruik maken van het formulier dat beschikbaar is op de website. Indien hij dit nalaat, is de ondernemer niet verplicht de retourzending te accepteren.
3. De consument dient de goederen binnen 14 dagen nadat hij de ondernemer ervan op de hoogte heeft gesteld dat hij gebruik wil maken van het herroepingsrecht, terugsturen.
4. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen nadat hij de teruggestuurde goederen heeft ontvangen, of van de consument bewijs heeft ontvangen dat de goederen daadwerkelijk zijn teruggezonden, terugbetalen.

#### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2. 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;

#### Artikel 9 - De prijs

1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
2. De in het aanbod van de producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief verzendkosten. Deze zijn tijdens het bestelproces en op de website steeds duidelijk vermeld.

#### Artikel 10 - 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. De ondernemer biedt geen uitgebreidere garantie op de geleverde producten dan de garantie(-voorwaarden) van de fabrikant van deze producten, zonder evenwel de rechten van de consument voortvloeiend uit dwingendrechtelijke bepalingen aan te tasten.
3. De ondernemer is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen t.a.v. het gebruik of de toepassing van de producten.
4. De consument is verplicht de geleverde producten bij ontvangst onmiddellijk te controleren. Indien blijkt dat de afgeleverde producten verkeerd, ondeugdelijk of incompleet zijn, dan dient de consument (alvorens over te gaan tot terugzending aan de ondernemer) deze gebreken onmiddellijk schriftelijk (per e-mail of per post) te melden aan de ondernemer. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen en kunnen tot maximaal 10 dagen na levering schriftelijk aan de ondernemer worden gemeld. Terugzending van de zaken dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend. Ingebruikneming na constatering van gebreken, beschadiging ontstaan na constatering van gebreken, bezwaring en/of doorverkoop na constatering van gebreken, doet dit recht tot reclameren en terugzending geheel vervallen.
5. Indien klachten van de consument door de ondernemer gegrond worden bevonden, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of met de consument een schriftelijke regeling over de schadevergoeding treffen, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van de ondernemer erkend is en mitsdien het bedrag der schadevergoeding steeds beperkt is tot ten hoogste het factuurbedrag van de betreffende zaken, dan wel (naar keuze van de ondernemer) tot het maximale in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer gedekte bedrag. Iedere aansprakelijkheid van de ondernemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder mede begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook (retourkosten inbegrepen), vergoeding van indirecte schade of gevolgschade wegens gederfde winst.
6. Deze garantie geldt niet indien:
  1. en zolang de consument jegens de ondernemer in gebreke is
  2. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren/bewerken
  3. de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig werden behandeld of in strijd met de aanwijzingen van van de ondernemer en/of gebruiksaanwijzing op de verpakking zijn behandeld.
  4. de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

#### 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 plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Indien artikelen op voorraad zijn worden deze binnen 5 werkdagen nadat de betaling bij de ondernemer binnen is verzonden via DPD of Bpost. Indien bepaalde artikelen niet voorradig zijn, ontvangt de consument zo snel mogelijk een mail met daarin de vermoedelijke leveringstermijn. Deze leveringstermijn is in geen geval bindend, zie lid 5 van dit artikel.
4. Het pakket wordt, indien niemand aanwezig is op het aangegeven adres, maximaal 3x aangeboden, daarna wordt het pakket automatisch teruggestuurd naar de ondernemer. Kosten hieruit voortvloeiend en om het pakket opnieuw te verzenden zijn voor rekening van de consument.
5. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed 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 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
6. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
7. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Voordat een vervangend artikel verzonden wordt, zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Er zal akkoord worden gevraagd van de consument.
8. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
9. De verzendkosten staan duidelijk vermeld op de site en tijdens het bestelproces. Bij afhaling vervallen de verzendkosten altijd. Verzendkosten staan altijd duidelijk vermeld op de factuur.

#### Artikel 12 - Betaling

1. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen vooraf te worden betaald middels bancaire overschrijving, of Bancontact of iDeal of Sofort Banking of via Paypal. Betaling in termijnen is niet mogelijk. De producten worden verzonden na ontvangst van de betaling.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

#### Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Vanaf het moment van levering gaan alle risico's van verlies, vergaan, beschadigingen etc, ongeacht de oorzaak daarvan, over op de consument.
2. Consument is verplicht om de door de ondernemer geleverde producten voorafgaand aan ingebruikneming te inspecteren.
3. De consument is verplicht de geleverde producten bij ontvangst onmiddellijk te controleren. Indien blijkt dat de afgeleverde producten verkeerd, ondeugdelijk of incompleet zijn, dan dient de consument (alvorens over te gaan tot terugzending aan de ondernemer) deze gebreken onmiddellijk schriftelijk (per e-mail of per post) te melden aan de ondernemer. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen en kunnen tot maximaal 10 dagen na levering schriftelijk aan de ondernemer worden gemeld. Terugzending van de zaken dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend. Ingebruikneming na constatering van gebreken, beschadiging ontstaan na constatering van gebreken, bezwaring en/of doorverkoop na constatering van gebreken, doet dit recht tot reclameren en terugzending geheel vervallen.
4. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk en binnen een termijn van 10 dagen na levering van de zaken te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt de consument geacht de factuur te hebben goedgekeurd.
5. Geringe afwijkingen in kwaliteit van de geleverde zaken, welke technisch onvermijdelijk zijn dan wel in het handelsverkeer algemeen worden toegelaten, kunnen geen grond opleveren voor reclame noch voor ontbinding van de overeenkomst.
6. Indien klachten van de consument door de ondernemer gegrond worden bevonden, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of met de consument een schriftelijke regeling over de schadevergoeding treffen, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van de ondernemer erkend is en mitsdien het bedrag der schadevergoeding steeds beperkt is tot te hoogste het factuurbedrag van de betreffende zaken, dan wel (naar keuze van de ondernemer) tot het maximale in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer gedekte bedrag. Iedere aansprakelijkheid van de ondernemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder mede begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook (retourkosten inbegrepen), vergoeding van indirecte schade of gevolgschade wegens gederfde winst.
7. Bij reclames worden de producten voor rekening en risico van de afnemer naar de ondernemer teruggezonden.
8. 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.

9. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### Artikel 14 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. In deze is de Rechtbank van Koophandel van Kortrijk bevoegd.
2. De consument kan een geschil voorleggen aan de Europese geschillencommissie via het ODR platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### Artikel 15 - Overmacht

1. Geen van de betrokken partijen is verplicht zich aan overeenkomsten te houden indien er sprake is van overmacht.
2. Als er gedurende een aangesloten periode van langer dan 1 maand sprake is van overmacht, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden.
3. Er is sprake van overmacht als de ondernemer zich niet kan houden aan de overeenkomsten of als er schade ontstaat door factoren buiten het invloedsterrein van de ondernemer. Er is daarmee zeker, maar niet uitsluitend sprake van overmacht voor de ondernemer als: vanuit overheidswege wetten en/of regels veranderd worden waardoor de ondernemer de gemaakte overeenkomsten niet meer na kan komen.
4. Bij overmacht zal in eerste instantie in overleg met de consument naar een oplossing gezocht worden. Als consument en ondernemer het niet eens kunnen worden, is de ondernemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

#### Artikel 16 - Privacy

Wij respecteren de privacy van alle gebruikers van onze website. De persoonlijke informatie die u ons verschaft, zal altijd vertrouwelijk en met zorg worden behandeld.

Wij zullen uw persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen en deze uitsluitend aan derden ter beschikking stellen als zij zijn betrokken bij het uitvoeren van uw bestelling, zoals het bezorgen van uw bestelling.

U kunt uw persoonsgegevens te allen tijde inzien, door een schriftelijk (via brief of e-mail) verzoek hiertoe aan te richten aan de ondernemer. De ondernemer zal u dan binnen enkele dagen een overzicht verstrekken van uw bij hem aanwezige persoonsgegevens.

Indien u van mening bent dat uw persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden omdat deze feitelijk onjuist zijn, voor bovenstaand doel niet volledig of relevant zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt, dient u dit schriftelijk (via brief of e-mail) aan de ondernemer te melden, waarbij u aangeeft dat uw persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden.

Indien u wenst dat uw persoonsgegevens verbeterd en/of aangevuld dienen te worden, geeft u in uw bericht tevens de verbeteringen/aanvullingen van uw persoonsgegevens aan. De ondernemer zal in alle gevallen uw instructies onmiddellijk opvolgen, tenzij de ondernemer hiertoe niet in staat is. In dat geval zal de ondernemer uw persoonsgegevens uit zijn bestand(en) verwijderen. De ondernemer zal eventuele derden, aan wie uw persoonsgegevens zijn verstrekt, opdracht geven eventuele wijzigingen, afschermingen of verwijderingen van uw persoonsgegevens over te nemen.

Indien de consument verzoekt om verwijdering van de klantgegevens uit de database, zal de ondernemer dit doen, mits de consument heeft voldaan aan zijn (betalings-)verplichtingen.

Alle communicatie van persoonsgegevens via uw browser wordt versleuteld met behulp van SSL (Secure Socket Layer).

Wij houden online (anonieme) bezoekersstatistieken bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de internetsite in welke mate bezocht worden.

#### Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.