

Algemene voorwaarden - v3

VOORKOMRETOUREN.NL

13-02-2020

Algemene Voorwaarden voorkomretouren.nl

Inhoudsopgave Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - De prijs

Artikel 7 - Levering en uitvoering

Artikel 8 - Reclamatie, Retourneren en Herroepingsplicht

Artikel 9 - Betaling

Artikel 10 - Klachtenregel

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

Artikel 12 - Privacy

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. 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;
5. 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.
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. 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;
9. 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

VoorkomRetouren.nl
Molendijk 41
33255AL Oude-Tonge
Nederland

Telefoonnummer: 06-23221392
E-mailadres: info@voorkomretouren.nl
KVK nummer: 24361289
BTW nummer: NL001708682B24
IBAN: NL05INGB0004536382

Artikel 3 - Toepasselijkheid / Algemeen

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. Het accepteren van een aanbieding en/of het doen van een bestelling houdt in dat de koper de toepasselijkheid van deze voorwaarden aanvaardt.

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.

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 e-mailadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan: info@voorkomretouren.nl.
 - 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;
 - E. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
 - F. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - De prijs

1. Zolang de overeenkomst niet tot stand is gekomen, is ondernemer bevoegd de prijzen, aanbiedingen en andere voorwaarden te wijzigen. Kopers kunnen geen rechten ontleen aan prijzen en aanbiedingen uit het (recente) verleden;
2. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief 21% btw en exclusief verzendkosten;
3. De verzendkosten bedragen 3,95 euro per bestelling voor verzending binnen Nederland ongeacht het aantal artikelen dat u bestelt. Bestellingen vanaf € 75 verzenden wij gratis binnen Nederland. Bij een evt. actie waarbij er boven een bepaald bedrag geen verzendkosten in rekening worden gebracht zullen deze wel verrekend worden indien bij een ruiling het orderbedrag beneden dat bedrag uitkomt. De verzendkosten voor verzending naar België bedragen 7,95 per bestelling.

4. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

Artikel 7 - 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. Ondernemer streeft ernaar bestellingen binnen 1-3 werkdagen, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de betaling te verzenden, 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.
4. Ondernemer is niet aansprakelijk voor vertragingen die worden veroorzaakt door post en pakketbezorgers.
5. Ondernemer is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook als gevolg van het overschrijden van de aangekondigde levertermijnen.
6. 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 een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. 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. Uitzonderingen hierbij zijn kleine beschadigingen, zoals kreukjes, ontstaan tijdens het verzendproces.

Artikel 8 - Reclamatie, Retourneren en Herroepingsplicht

1. Ondernemer doet er alles aan om u een goed product te leveren. Wij raden u aan de geleverde artikelen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Mochten de bestelde artikelen niet aan uw verwachtingen voldoen, dan dient u ons hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen. Ondernemer zal dan proberen eventuele problemen of klachten altijd in overleg met koper en op de best mogelijke manier op te lossen.
2. Tijdens de bedenktijd 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. Koper heeft het recht de door de ondernemer geleverde artikelen binnen 14 dagen na de wettelijke bedenktijd van 14 dagen te retourneren m.u.v. gepersonaliseerde artikelen. Tijdens de zichttermijn van 14 dagen dient koper zorgvuldig om te gaan met de artikelen en de verpakking. Koper zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het product wenst te behouden.
4. De kosten van de retourzending zijn voor rekening koper.
5. De artikelen kunnen worden geretourneerd in de originele verpakking. Koper is zelf verantwoordelijk voor betaling van de gerelateerde verzendkosten.
6. Indien de artikelen ongebruikt en onbeschadigd zijn en tijdig en correct zijn geretourneerd, voldoet ondernemer de betaalde prijs inclusief de verzendkosten, uiterlijk binnen 14 dagen na retourontvangst van de artikelen. Onder ongebruikt en onbeschadigd worden in dit verband ook schade door de geur van sigarettenrook, parfum of andere duidelijk aanwezige geuren verstaan.

Artikel 9 - Betaling

1. De overeenkomst tot koop en verkoop komt tot stand op het moment dat u het aanbod aanvaardt en u voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet per e-mail is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. Betaling vindt plaats via de betalingsmethoden die worden aangeboden op de website. Bij de hieronder genoemde betaalmethoden zal de verwerking van de betaling verlopen via de betaalprovider Mollie Payments. U kunt kiezen uit de volgende betaalmethoden:

- iDeal
- Bancontact/Mister Cash (iDeal in België)
- Creditcard
- PayPal

Artikel 10 - Klachtenregeling

1. Klachten kunnen door de consument via een e-mail aan ondernemer bekend gemaakt worden.
2. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
3. 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.
4. 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.
5. Consument kan tevens een geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van ondernemer en de producten van ondernemer voor alle schade, van welke aard ook, direct of indirect, wordt uitgesloten. Ondernemer is evenmin aansprakelijk voor de schade die bij uitvoering van de overeenkomst door derden wordt veroorzaakt.
2. Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van de producten van ondernemer.
3. De aansprakelijkheid van ondernemer is steeds beperkt tot maximaal het bedrag van de aankoopprijs van het desbetreffende artikel.
4. Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en ondernemer, dan wel tussen ondernemer en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen u en ondernemer, is ondernemer niet aansprakelijk, tenzij er sprake mocht zijn van opzet of grove schuld.

Artikel 12 - Privacy

PRIVACYVERKLARING VOORKOMRETOUREN.NL
14 februari 2020

Je privacy is voor voorkomretouren.nl van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de privacywet. Dit betekent dat je gegevens veilig zijn bij ons en dat wij ze altijd netjes gebruiken. We verwerken alleen gegevens die nodig zijn voor het verwerken en verzenden van jouw bestelling. De gegevens die je aan ons doorgeeft worden bewaard op de beveiligde servers van MyOnlineStore/Mijnwebwinkel.

In deze privacyverklaring leggen we uit wat we binnen de online omgeving van onze webwinkel <https://www.voorkomretouren.nl/> allemaal doen met de informatie die je aan ons doorgeeft.

AFHANDELEN BESTELLING

Wanneer je bij ons een bestelling plaatst, gebruiken wij je persoonsgegevens om je bestelling netjes en snel voor je af te kunnen handelen. Persoonsgegevens die je ten behoeve van onze dienstverlening aan ons beschikbaar stelt, worden met onze webwinkelprovider (MyOnlineStore), bezorgdienst en betaalprovider gedeeld.

Persoonsgegevens die wij gebruiken om je bestelling af te handelen zijn betalingsgegevens, naw-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer en factuuradres. De gegevens die nodig zijn om jouw bestelling te verwerken worden i.v.m fiscale bewaarplicht 7 jaar bewaard.

VERSTREKKING AAN DERDEN

Wij werken met bepaalde bedrijven samen, die de hierboven genoemde persoonsgegevens van ons kunnen ontvangen. Hieronder leggen we uit met welke bedrijven we samenwerken.

Voor het afhandelen van de bestellingen werken wij samen met:

>betaalprovider Mollie B.V.

Na het afronden van je bestelling kun je een betaalmethode via Mollie Payments selecteren. Zij nemen het laatste deel van je bestelling van ons over, namelijk het betaalproces. Zij zullen enkel gegevens van je vragen die nodig zijn voor het afronden van de betaling.

>verzend/bezorgdienst MyParcel en PostNL

Als je een bestelling plaatst is het onze taak om je pakket zo snel mogelijk bij je te laten bezorgen. Wij maken gebruik van de diensten van MyParcel. MyParcel wordt gebruikt om adreslabels te genereren die worden bevestigd op je pakket zodat jij je bestelling middels een track & trace code kunt volgen. Het daadwerkelijk uitvoeren en bezorgen van je bestelling ligt in handen van PostNL. Het is daarom voor ons noodzakelijk je naam, adres en woonplaatsgegevens met MyParcel en PostNL te delen. Deze gegevens worden alleen gebruikt ten behoeve van het

uitvoeren van de overeenkomst.

>webwinkel software MyOnlineStore/Mijnwebwinkel

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. Als je een bestelling plaatst hebben we je naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer nodig. Na het afronden van je bestelling worden je gegevens enkel nog gebruikt voor doeleinden die nodig zijn voor onze administratieve verplichtingen.

CONTACTFORMULIER

Met het contactformulier op de website kun je ons vragen stellen. Hiervoor gebruiken wij je e-mailadres, telefoonnummer en naw-gegevens. Wij bewaren deze informatie totdat we zeker weten dat je tevreden bent met onze reactie.

E-MAIL EN MAILINGLIJSTEN

MailChimp

Wij versturen onze e-mail nieuwsbrieven met MailChimp. MailChimp zal je naam en e-mailadres nooit voor eigen doeleinden gebruiken. Onderaan elke e-mail die geautomatiseerd via onze website is verzonden zie je de 'unsubscribe' link. Je ontvangt dan onze nieuwsbrief niet meer. Je persoonsgegevens worden door MailChimp beveiligd opgeslagen. MailChimp maakt gebruik van cookies en andere internettechnologieën die inzichtelijk maken of e-mails worden geopend en gelezen. MailChimp behoudt zich het recht voor om je gegevens te gebruiken voor het verder verbeteren van de dienstverlening en in het kader daarvan informatie met derden te delen.

Office365

Wij maken voor ons reguliere zakelijke e-mailverkeer gebruik van de diensten van Office365. Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van jouw en onze gegevens zoveel mogelijk te voorkomen. Office365 heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons e-mailverkeer vertrouwelijk.

SOCIAL MEDIA

In onze webwinkel zijn social media buttons opgenomen zoals de Like button van Facebook. Wanneer je hierop klikt, verzamelen de beheerders van deze diensten je persoonsgegevens.

VERSTREKKING AAN ANDERE BEDRIJVEN EN INSTELLINGEN

Met uitzondering van de hierboven genoemde partners, geven wij je persoonsgegevens onder geen enkele voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn.

GOOGLE ANALYTICS

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze webwinkel gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Gegevens worden via Google Analytics na 14 maanden verwijderd.

COOKIES

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.

BEVEILIGING

Beveiliging van persoonsgegevens is voor ons van groot belang. Wij zorgen dat je gegevens bij ons goed beveiligd zijn. We passen de beveiliging steeds aan en letten goed op wat er mis kan gaan. Om de beveiliging optimaal te kunnen garanderen hebben we met alle verwerkers een verwerkersovereenkomst gesloten.

WIJZIGINGEN IN ONZE PRIVACYVERKLARING

Wanneer onze webwinkel wijzigt, moeten wij natuurlijk ook de privacyverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn.

INZAGE, WIJZIGEN EN VERWIJDEREN VAN JE GEGEVENS

Als je vragen hebt of wilt weten welke persoonsgegevens wij van jou hebben, kun je altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

Je hebt de volgende rechten:

- uitleg krijgen over welke persoonsgegevens we hebben en wat we daarmee doen

- inzage in de precieze persoonsgegevens die we hebben
- het laten corrigeren van fouten
- het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens
- intrekken van toestemming
- bezwaar maken tegen een bepaald gebruik

Let op dat je altijd duidelijk aangeeft wie je bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

KLACHT INDIENEN

Als je vindt dat wij je niet op de juiste manier helpen, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. Deze heet de Autoriteit Persoonsgegevens.

CONTACTGEGEVENS

voorkomretouren.nl
Molendijk 41
3255AL Oude-Tonge
info@voorkomretouren.nl
0623221392