

Algemene voorwaarden - v4

BLUDD x PJ

16-04-2021

Algemene voorwaarden Atelier BLUDD • POENJOUR

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

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 - Conformiteit en garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Klachtenregeling

Artikel 15 - Geschillen

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag: kalenderdag;

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;

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.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

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;

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.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Atelier Bludd (2e handelsnaam Poenjour)

Vestigingsadres: Trientje Timmerstraat 49, 3882 KN Putten, The Netherlands (geen bezoekadres).

Telefoonnummer: 06 - 83 51 03 33

Whatsapp: ma - zat tussen 09:00 en 21:00 uur

E-mailadres: atelierbludd@outlook.com

KvK-nummer: 81489765

Btw-identificatienummer: NL003570041B81

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

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.

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.

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.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

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

Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

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.

Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

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 verzending;

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;

de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;

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;

of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

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;

de eventuele andere 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 duurtransactie.

Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

Artikel 5 - De overeenkomst

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.

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.

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 web omgeving.

Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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.

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;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

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.

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.

Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

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

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

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven 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.

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.
- h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

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

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

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

Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk - en zetfouten. Voor de gevolgen van druk - en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk - en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

De ondernemer staat ervoor 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. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

De garantie geldt niet indien:

De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;

De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;

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

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. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

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.

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.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten: te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode; tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan; altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 - Betaling

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Achteraf betalen

In samenwerking met Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden, bieden we u de achteraf betalen als betaalmethode aan. Betaling dient aan Klarna te worden gedaan. U vindt meer informatie in de gebruikersvoorwaarden van en algemene informatie over Klarna (hieronder beschreven). Uw persoonsgegevens worden door Klarna in overeenstemming met de geldende wet bescherming persoonsgegevens en zoals beschreven in Klarna's privacy statement verwerkt.

Gebruikersvoorwaarden Klarna

Voorwaarden van Klarna's Shopping Service

Deze voorwaarden vormen een overeenkomst tussen Klarna Bank AB (publ), inclusief haar buitenlandse vestigingen ("Klarna", "wij", "ons" of "onze") en jou ("je/jou" en "jou") wanneer je gebruikmaakt van diensten en functies van Klarna zoals beschreven in deze voorwaarden, die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd, (de "Diensten"). Je meldt je aan de Diensten en gaat een overeenkomst aan door deze voorwaarden te aanvaarden. Je aanvaardt dat je bij elk gebruik van onze Diensten wordt geacht in te stemmen met de op dat moment geldende versie van deze voorwaarden.

Je hebt op elk moment toegang tot de laatste versie van deze voorwaarden via de Klarna app of op onze website. Je kunt de voorwaarden ook hier downloaden.

Beschrijving van de Diensten

Voor Klarna is winkelen niet alleen het vinden van leuke spullen en het betalen ervan - het gaat ook om het genieten van een geweldige winkelervaring in jouw favoriete winkel, een state-of-the-art-app, en nog veel meer. Simpel gezegd, geweldige gebruikerservaring, zowel voordat je een aankoop hebt gedaan als nadat je je aankopen hebt gedaan. Deze voorwaarden leggen in meer detail uit wat dit betekent. Houd er rekening mee dat er aanvullende voorwaarden van toepassing kunnen zijn op een specifieke betaaldienst als je ervoor kiest om je betaling te doen door gebruik te maken van de betaaldienst die door Klarna worden aangeboden.

1. Autofill en voorkeuren

Om u een "smooth" en wrijvingsvrije winkelervaring te bezorgen, onthouden we enkele gegevens over u en gebruiken we die gegevens om tijdens het winkelen automatisch verschillende formulieren met uw gegevens in te vullen. Dit stelt u in staat om tijd te besparen en u te concentreren op belangrijkere zaken dan het steeds opnieuw invullen van dezelfde informatie. Laten we eens meer in detail uitleggen hoe dit werkt.

Autofill tijdens het winkelen met Klarna.

Wanneer u Klarna de eerste keer gebruikt, wordt u gevraagd om een Klarna gebruikersaccount aan te maken om uw toekomstige interactie met Klarna soepeler te laten verlopen. Wij bewaren deze informatie in onze systemen zodat u, wanneer u naar ons terugkeert of gebruik maakt van onze diensten, alleen bepaalde informatie aan ons hoeft door te geven. We zullen alle persoonlijke informatie die we verzamelen bij het aanmaken van uw Klarna gebruikersaccount behandelen in overeenstemming met onze Privacyverklaring. Wanneer we in staat zijn om u te identificeren, kunnen we enkele gegevens over u automatisch invullen in de aankoopstroom, zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mail, geboortedatum en kaartgegevens. De autofill is gebaseerd op de informatie die is opgeslagen op uw Klarna gebruikersaccount. Een voorbeeld van wanneer autofill wordt gebruikt is wanneer u rechtstreeks vanuit de Klarna App winkelt.

2. Klarna app

De Klarna App, te downloaden via je app store of beschikbaar als webversie via onze website, is jouw online shopping assistent en hub voor al je Klarna-aankopen en alle andere geweldige functies die Klarna biedt. Door gebruik te maken van de Klarna App kun je aankopen betalen, je pakket volgen en nog veel meer dingen. Sommige van deze functies worden geactiveerd door de app te downloaden of in te loggen via het webportaal, terwijl andere door je kunnen worden geactiveerd na het inloggen. De layout en de beschikbare functies in de app kunnen verschillen per land, afhankelijk van welk land je kiest. Klarna werkt de Klarna app voortdurend bij met nieuwe en verbeterde functies. Om een paar van de functies te noemen waar we trots op zijn:

Functies:

- Bekijk je Klarna-aankopen en transacties
- Beheer je betalingen
- Makkelijk informatie delen met Klarna

Voorbeeld van andere functies die we kunnen bieden, afhankelijk van de versie per land:

- Shoppingdiensten zoals zoekfuncties, een overzicht van winkels waarvan wij denken dat jij ze leuk vindt en ook gepersonaliseerde tips, aanbiedingen en andere content
- Winkelen met Klarna's betaalmethodes - zelfs bij winkels die nog geen gebruik maken van Klarna
- Bestel- en/of leverstatus en het tracken van je bestelling
- Makkelijk retourneren en terugbetaald worden
- Persoonlijk financieel overzicht en beheer
- Het weergeven en opslaan van jouw transacties, aankopen, bonnen, afbeeldingen en andere gegevens
- CO2-voetafdruk van jouw aankopen
- Bekijk je bestellingen bij winkels of bedrijven die niet gerelateerd zijn aan Klarna
- Het creëren en delen van collecties van producten of diensten van jouw keuze
- Een assistent die voorstelt om je te helpen met het automatisch invullen van verschillende informatie (zoals de betaalmethode, kaartgegevens, afleveradres).
- Bekijk je transacties met een van onze dochterondernemingen Sofort GmbH, Billpay GmbH en Klarna Inc. Dit is pas mogelijk nadat je je hebt aangemeld bij de diensten van de dochterondernemingen. De transactiegegevens (zoals bijvoorbeeld naam, adres, bankrekeningnummer/IBAN, BIC code, reden van betaling, datum en bedrag, aankoopgegevens) worden dan aan Klarna doorgegeven.

Als Klarna App-gebruiker mag je inhoud, zoals collecties, afbeeldingen en nickname uploaden, publiceren en delen.

Je erkent dat je door het delen de inhoud openbaar maakt, wat betekent dat informatie over jou beschikbaar wordt voor anderen, en verder kan worden gebruikt en gedeeld door andere personen.

Je mag alleen inhoud uploaden, publiceren of delen als je het recht hebt om dat voor deze doeleinden te gebruiken en zolang het niet in strijd is met de wet, deze overeenkomst of rechten van derden.

Je gaat ermee akkoord geen inhoud te uploaden, te publiceren of te delen die onwettig, frauduleus, beledigend, bedreigend is, de rechten van anderen schendt of crimineel is (zoals agitatie tegen etnische groepen, kinderpornografie of onwettige uitingen van geweld) of het verzenden van inhoud die virussen, Trojan horses, spyware, adware, malware of andere schadelijke programma's bevat, het verspreiden van ongevraagde reclame (spam) of enige andere vorm van intimidatie.

Klarna behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht en zonder verplichting, inhoud te controleren, te herzien, aan te passen, te deactiveren of te verwijderen, zonder jou of een derde partij hiervan op de hoogte te stellen.

Jij bent als enige verantwoordelijk voor het uploaden, publiceren en delen van inhoud, en gaat ermee akkoord Klarna te vrijwaren en schadeloos te stellen voor schade, verlies of kosten die voortvloeien uit het uploaden, publiceren of delen van inhoud, inclusief in verband met vorderingen van derden tegen Klarna.

3. Toon eerdere aankopen en transacties

We bewaren informatie over je aankopen en transacties in de Klarna app. Als onderdeel van de diensten die onder deze voorwaarden worden geleverd, stelt Klarna jou in staat om informatie over je aankopen en transacties in de Klarna app te zien.

Als je meer wilt weten over hoe Klarna deze informatie en andere persoonsgegevens die we van jou hebben, raadpleeg dan onze Privacyverklaring.

4. Aanbiedingen en andere voordelen

Zo nu en dan heeft Klarna aanbiedingen en andere voordelen voor je zoals korting en aanbiedingen in bepaalde webwinkels, speciale evenementen, early access, samples en giveaways. Welke aanbiedingen en voordelen je ontvangt, is gebaseerd op je geschiedenis met Klarna, zoals het aantal en de waarde van aankopen, of het gebruik van diensten van Klarna.

Zijn er kosten verbonden aan de Diensten?

Het gebruik van onze Diensten is gratis. Houd er rekening mee dat er rente en kosten van toepassing kunnen zijn op het gebruik van een 'specifieke dienst' aangeboden door Klarna. Zorg er dus voor dat je de specifieke informatie voor de diensten die je gebruikt controleert.

Verbetering van de dienstverlening

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van onze diensten om je een nog betere gebruikerservaring te bieden.

Dit kan betekenen dat we deze voorwaarden moeten wijzigen. In dit geval word je gevraagd de nieuwe voorwaarden te accepteren als je gebruik wilt blijven maken van de Diensten.

Privacy en je persoonlijke gegevens

Voor zover dat jij maakt dat wij informatie verwerken, bijvoorbeeld door het uploaden, publiceren of delen van gegevens in de Klarna app van jezelf die bestaan uit politieke of filosofische overtuigingen, het lidmaatschap van een vakbond, gegevens met betrekking tot de gezondheid, het seksleven etc. (de zogenaamde speciale categorieën van persoonsgegevens, in overeenstemming met de EU-verordening 2016/679 (de "AVG")), geef je je uitdrukkelijke toestemming voor de verwerking van deze gegevens voor het uitvoeren van onze diensten.

Lees onze Privacyverklaring voor meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken en meer informatie over jouw rechten met betrekking tot je gegevens. Hier kun je ook onze contactgegevens vinden als je meer informatie wilt.

Kaartbetalingen

Bij een aankoop met Klarna zou u een aantal verschillende betaalkaarten kunnen configureren en gebruiken, waaronder debet-, credit- of prepaidkaarten. De kaart waarmee u wilt betalen wordt opgeslagen in uw Klarna gebruikersaccount totdat u het bewerkt/verwijdert van uw profiel of als het profiel wordt verwijderd. Door ervoor te kiezen uw kaartgegevens bij Klarna op te slaan, geeft u Klarna toestemming om deze betaalkaart in rekening te brengen voor eventueel later gebruik van Klarna bij het doen van aankopen met ons. U wordt pas in rekening gebracht als u een aankoop doet. Als uw standaard betaalkaart niet in rekening kan worden gebracht voor een aankoop, met inbegrip van afbetalingsplannen of abonnementen, indien van toepassing, machtigt u Klarna om te proberen eventuele andere kaarten, die zijn geregistreerd in uw Klarna gebruikersaccount, in rekening te brengen.

Jouw verplichtingen

Je dient altijd de juiste informatie te verstrekken en je eigen en correcte identiteit te gebruiken. Elk gebruik van informatie die niet aan jou toebehoort of die je om andere redenen niet mag gebruiken, of het gebruik van de Diensten op een niet-voorgescreven manier, zal worden beschouwd als misbruik. Alle gegevens met betrekking tot misbruik of vermoedelijk misbruik kunnen worden opgeslagen en gebruikt voor toekomstige risicobeoordelingen en voor de bescherming van betrokken partijen. Klarna behoudt zich het recht voor om de Diensten te blokkeren voor verder gebruik.

Als je werk (teksten, afbeeldingen, bonnetjes, informatie over producten, diensten of bezorging of andere inhoud) uploadt, importeert of deelt met Klarna, verleent je Klarna een royalty-vrij recht om de inhoud te gebruiken en weer te geven voor het leveren van de Diensten. Wij hebben het recht om geüploade of door jou gedeelde werken te verwijderen indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn, of indien wij van mening zijn dat deze beledigend, ongepast, onwettig, inbreukmakend op de rechten van anderen of anderszins aanstootgevend zijn. Je bent aansprakelijk voor alle werken die je uploadt of deelt. Je gaat ermee akkoord dat als je inhoud uploadt, importeert of deelt die beledigend, bedreigend of aanstootgevend is, of waarvan Klarna redelijkerwijs mag aannemen dat het in strijd met

de wet of de overeenkomst is, wij je gebruik van de Klarna App kunnen beëindigen of deactiveren.

Diensten van derden

Sommige functies die je gebruikt, voor bijvoorbeeld het volgen van pakketten, kunnen het gebruik van diensten van een derden inhouden. De trackingfuncties van logistieke bedrijven zijn hier een voorbeeld van. Als je de functies gebruikt die gebonden zijn aan diensten van derden, geef je Klarna toestemming om deze diensten namens je te gebruiken. Je gebruik van Google Maps in de checkout (bijvoorbeeld het opzoeken van je adres in het adresveld) en in de Klarna App is onderworpen aan de op dat moment actuele Google Maps/Google Earth's Servicevoorwaarden en Privacybeleid. Daarnaast kan Klarna om misbruik van de Klarna App via het webportaal te voorkomen, reCAPTCHA gebruiken waardoor je gebonden bent aan Google's Privacybeleid en Servicevoorwaarden. De Klarna app is beschikbaar via distributieplatforms van derden ("Application Stores"). Je kan de voorafgaande registratie bij de betreffende App Store nodig hebben. Klarna heeft geen invloed op de verzameling, de verwerking en het gebruik van persoonlijke gegevens door de respectieve exploitanten van de App Store.

Duur en beëindiging van deze overeenkomst

Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd gesloten en geldt tot een van ons de overeenkomst opzegt en kan te allen tijde worden beëindigd. Houd er rekening mee dat in geval van beëindiging het gebruik van de Diensten, inclusief alle functies die in de Klarna App worden aangeboden of worden beheerd in de Klarna App, niet langer beschikbaar zullen zijn.

Digitale communicatie

Door deze voorwaarden te accepteren stem je ermee in dat Klarna digitale communicatie gebruikt in de communicatie met jou. Betalingsinformatie, voorwaarden, wettelijk vereiste bekendmakingen en andere informatie worden digitaal met je gedeeld, waaronder via de website, de app, of via het e-mailadres of de e-mailadressen die je met ons hebt gedeeld.

Je contactgegevens bijwerken

Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat Klarna je huidige e-mailadres en telefoonnummer heeft om digitaal met je te kunnen communiceren. Als je je primaire e-mailadres en een daaraan gekoppeld telefoonnummer moet bijwerken, neem dan contact op met de klantenservice om deze wijziging door te voeren.

Vragen

Heb je algemene vragen over de digitale communicatie, neem dan contact op met onze klantenservice.

Toewijzen of overdragen

Je stemt ermee in dat we aan elke persoon of entiteit een van onze rechten op grond van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, mogen overdragen. Een dergelijke overdracht van onze rechten als op geen enkele wijze jouw wettelijke (consumenten) recht in de weg staan.

Klarna

Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, telefoon: +46 8 120 120 120 00, fax: +46 8 120 120 120 99, e-mail: info@klarna.com, is een Zweedse bank ingeschreven in het Zweedse handelsregister onder registratienummer 556737-0431. De directeur is Sebastian Siemiatkowski. Klarna Bank AB (publ) is door Finansinspektionen (de Zweedse financiële toezichhoudende autoriteit) gemachtigd om financiële diensten te verlenen. De registratie van Klarna bij de Zweedse financiële toezichhoudende autoriteit en een lijst van landen waar de diensten van Klarna een paspoort hebben gekregen, zijn te vinden op de website van Finansinspektionen's website.

Klachten

Voor klachten is de informatie op www.klarna.com/nl van toepassing. Door onze Diensten te gebruiken, stem je in en ga je ermee akkoord dat Klarna alle communicatie over klachten elektronisch verzorgt. Als je een klacht over Klarna hebt, kun je je klacht indienen via de website van de klantenservice van Klarna, via de chat of door ons een e-mail te sturen. Als wij je klacht niet kunnen oplossen, kun je terecht bij de Zweedse Nationale Raad voor Consumentengeschillen (ARN) voor alternatieve geschillenbeslechting, waar Klarna aan deelneemt. Meer informatie vind je op de website van ARN: <http://www.arn.se>. Klachten over onze kredietproducten kan je ook voorleggen aan het Kifid. Klarna is aangesloten bij het Kifid en Kifid is bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op een financieel product of een financiële dienst. Op kifid.nl vind je meer informatie. Hier kan je ook (online) je klacht indienen. Je kunt je klacht ook indienen in elke officiële taal van de Europese Unie via het ODR-platform van de Europese Commissie: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. De klacht wordt dan doorgestuurd naar ARN. Je kunt ook per post of persoonlijk contact opnemen met ARN in het Zweeds: Allmänna reklamationsnämnden, Postbus 174, 101 23 Stockholm, Zweden, bezoekadres: Kungsholmstorg 5, Stockholm.

Algemene informatie Klarna: <https://www.klarna.com/nl/>

Privacy verklaring Klarna: https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl_nl/privacy

Artikel 14 - Klachtenregeling

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

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.

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

Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 - 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.