

## Algemene Voorwaarden

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 – Reclamatie, retourneren en herroepingsrecht
- Artikel 7 – De prijs
- Artikel 8 - Conformiteit en garantie
- Artikel 9 – Levering en uitvoering
- Artikel 10 – Betaling
- Artikel 11 – Intellectuele eigendom
- Artikel 12 - Privacy
- Artikel 13 - Klachtenregeling
- Artikel 14 - Geschillen
- Artikel 15 - Aansprakelijkheid

### 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. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping dat de ondernemer ter beschikking stelt en dat een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **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;
10. **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.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Debbie van Bergen  
Happy Crafting Venlo

Henri Uyttenbroeckstraat 40  
5913 WE Venlo

E-Mailadres: [info@happycraftingvenlo.nl](mailto:info@happycraftingvenlo.nl)  
Telefoonnummer: 0630021010  
KvK-nummer: 72274131  
Btw-identificatienummer: NL002340489B95

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
3. Het accepteren van een aanbieding en/of het doen van een bestelling houdt in dat de consument de toepasselijkheid van deze voorwaarden aanvaardt.
4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van eventuele algemene voorwaarden van de consument. Afwijkende voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk apart zijn aanvaard door de ondernemer.
5. 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 benadert.

### **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 is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod op ieder moment te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten en de prijs van deze producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. Alle afbeeldingen, specificaties en andere gegevens in het aanbod zijn met de grootste zorg samengesteld. Gelet op het feit dat de door ondernemer aangeboden producten handwerk betreft, kan Ondernemer niet garanderen dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. De afbeeldingen, specificaties en andere gegevens zijn derhalve slechts indicatief en kunnen nimmer leiden tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. Producten gekocht door de consument mogen niet verkocht worden aan derden.

### **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.
3. Eenmaal door de consument goedgekeurde ontwerpen voor producten en/of diensten, kunnen door de consument niet meer worden herroepen en/of aangepast.
4. 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.
5. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### **Artikel 6 – Reclamatie, retourneren en herroepingsrecht**

1. De ondernemer doet er alles aan om u een goed product te leveren. Wij raden de consument aan de geleverde artikelen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Mochten de bestelde artikelen niet aan de verwachtingen voldoen, dan dient de consument de ondernemer hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen via [info@happycraftingvenlo.nl](mailto:info@happycraftingvenlo.nl). De ondernemer zal dan proberen eventuele problemen of klachten altijd in overleg met de consument en op best mogelijke manier op te lossen.
2. De consument heeft de mogelijkheid om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na ontvangst van het product (herroepingsrecht).

3. De consument heeft geen recht van ontbinding in geval van levering van producten die zijn vervaardigd volgens de door de consument verstrekte specificaties, die worden vervaardigd op basis van de individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon zijn bestemd. Indien het de levering van diensten betreft, heeft de consument geen recht van ontbinding indien ondernemer aan de nakoming daarvan is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de ondernemer de overeenkomst is nagekomen.
4. Tijdens de bedenktijd van 14 dagen dient de consument zorgvuldig om te gaan met de artikelen en de verpakking. De consument zal het product slechts in die mate uitpakken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden.
5. 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 door het invullen van het daartoe bestemde modelformulier (<https://www.happycraftingvenlo.nl/retourneren>), dan wel door middel van een andere daartoe strekkende verklaring, welke dient te worden gezonden aan [info@happycraftingvenlo.nl](mailto:info@happycraftingvenlo.nl).
6. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen na ontvangst van het product bij de consument retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
7. De kosten voor het retourneren van gekochte artikelen zijn voor rekening van de consument.
8. De artikelen kunnen worden geretourneerd in de originele verpakking of een gelijkwaardige verpakking. De consument is verantwoordelijk voor betaling van de gerelateerde verpakkings- en retourkosten.
9. Indien de artikelen ongebruikt en onbeschadigd zijn en tijdig en correct zijn geretourneerd, stort de ondernemer het betaalde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het geretourneerde artikel terug. Bij retournering van de gehele bestelling zullen ook de verzendkosten aan de consument worden gerestitueerd. Onder ongebruikt en onbeschadigd in de zin van dit artikel wordt ook schade door de geur van sigarettenrook, parfum of andere duidelijk aanwezige geuren verstaan.

#### **Artikel 7 – De prijs**

1. Zolang de overeenkomst niet tot stand is gekomen, is de ondernemer bevoegd de prijzen, aanbiedingen en andere voorwaarden te wijzigen. De consument kan geen rechten ontlenen 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. De btw en de verzendkosten zullen gedurende het bestelproces afzonderlijk worden vermeld.
3. Kennelijke vergissingen of fouten in de prijs binden de ondernemer niet.
4. De verzendkosten die binnen Nederland bij iedere bestelling in rekening gebracht worden zijn conform de prijstarieven van PostNL. De verzendkosten zijn afhankelijk van het gewicht en de grootte van het pakket van de gehele bestelling.

#### **Artikel 8 - Conformiteit en Garantie**

1. 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.
2. Bij schade aan ontvangen artikelen dient de consument per e-mail contact op te nemen met de ondernemer voor een passende oplossing ([info@happycraftingvenlo.nl](mailto:info@happycraftingvenlo.nl)).
3. De garantie geldt niet indien:
  - Sprake is van kleine beschadigingen aan producten, zoals ezelsoortjes, kreuken of andere geringe beschadigingen;
  - Het na verloop van tijd buigen en/of krom trekken van de producten;

- De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- De geleverde producten door de consument 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 9 - 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, dan wel, ingeval van afhalen van de producten en/of diensten, het adres waarop de producten en/of diensten zijn afgehaald.
3. Risico-overdracht van de producten en/of diensten vindt plaats op het tijdstip van levering. Vanaf dat moment zijn de producten voor rekening en risico van de consument.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
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. Uitzonderingen hierop zijn de in artikel 9 lid 3 genoemde beschadigingen.

### **Artikel 10 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen direct na het sluiten van de overeenkomst te worden voldaan. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst dient het verschuldigde bedrag direct na het verlenen van de dienst, echter uiterlijk 7 dagen na beëindiging van de dienst, te worden voldaan.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. 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.

### **Artikel 11 – Intellectuele eigendom**

1. Alle auteursrechten en alle andere intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de door de ondernemer aangeboden producten en/of diensten of ontwerpen voor deze producten en/of diensten, berusten bij de ondernemer. De verkoop van producten en/of diensten aan de consument houdt nimmer een overdracht van de aan de ondernemer toekomende auteursrechten, dan wel andere intellectuele eigendomsrechten in.

2. De door de ondernemer in opdracht van de consument gemaakte ontwerpen blijven eigendom van Happy Crafting Venlo. Het ontwerp mag niet door de consument gebruikt worden.
3. Het is de consument niet toegestaan om aanduidingen met betrekking tot auteursrechten, (handels)merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten op de producten en/of diensten te wijzigen of verwijderen.

#### **Artikel 12 – Privacy**

1. Bij uitvoering van de overeenkomst houdt ondernemer zich aan de Algemene verordening Gegevensbescherming. In het privacy beleid ( te vinden via deze link: [#### \*\*Artikel 13 - Klachtenregeling\*\*](https://www.happycraftingvenlo.nl/privacybeleid?preview=eyJ0eXAI0iJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpYXQiOiJlMTUzMDAzOTI5ImV4cCI6MTYxNTMwMzk5Miwid2lkjoxMjI3MDExfQ.2vdte2sLuL MYumYbLjuttz6lVuArToQpVnCHh5QCv04 ) wordt uiteengezet hoe ondernemer de persoonsgegevens gebruikt die aan haar worden verstrekt in verband met de bestellingen die worden geplaatst voor producten en/of diensten.</li></ol></div><div data-bbox=)

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Het indienen van deze klacht dient per e-mail te worden voldaan.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. 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>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

#### **Artikel 14 - Geschillen**

1. 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.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
3. Eventuele geschillen voortvloeiend uit overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

#### **Artikel 15 – Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is niet aansprakelijk voor door de consument en/of derden geleden indirecte schade, , tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de zijde van ondernemer. De ondernemer is evenmin aansprakelijk voor de schade die bij uitvoering van de overeenkomst door derden wordt veroorzaakt.
2. De ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van producten van de ondernemer.
3. De aansprakelijkheid van de 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 gevolg van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen de consument en de ondernemer, dan wel tussen de ondernemer en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen de consument en de ondernemer, is de ondernemer niet aansprakelijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de zijde van ondernemer.