

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 voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
3. **Dag:** kalenderdag.
4. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of webshop in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd mogelijk maakt, en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
7. **Webshop:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de webshop en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
9. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping.
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en webshop gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 – Webshop & toepasselijkheid

1. **HEK&BAY** is een **webshop** en staat als eenmanszaak ingeschreven in de KvK onder KvK-nummer: 68533934 met BTW-nummer NL00259507B75. De webshop is gevestigd te (2717 XW) Zoetermeer aan de Coornherthove 6. De contactgegevens zijn te vinden op de [contactpagina](#) van de website.
2. De webshop is voorzien van een SLL-certificaat. Dat betekent dat de website beveiligd is tegen onrechtmatige indringers. Wij informeren jou over onze privacy in onze Privacyverklaring.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de webshop en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen webshop en consument.
4. 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 de webshop voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de webshop zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
5. 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.

Artikel 3 – Bedenktijd

1. De consument heeft 30 dagen bedenktijd na aankoop van een bepaald product via de webshop. Binnen deze termijn kan de consument de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De webshop mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

4. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 3.

5. De volgende producten zijn uitgesloten van de bedenktijd:

- audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- gepersonaliseerde producten (op maat gemaakt of op basis van de bestelling aanpassingen doorgevoerd);
- bedrukte producten;
- gebruikte artikelen (lid 3);
- producten die snel bederven of verouderen zoals etenswaren;
- losse exemplaren van tijdschriften en kranten;

Deze producten kunnen niet geretourneerd worden. In het geval de webshop andere producten verkoopt die wettelijk zijn uitgesloten van de bedenktijd, dan is die uitsluiting overeenkomstig van toepassing op de overeenkomst die is afgesloten tussen de webshop en consument.

Artikel 4 - Uitoefening herroepingsrecht

1. Als de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de webshop.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de webshop. Dit hoeft niet als de webshop heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de webshop verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Zie in dit kader ook artikel 3 lid 3 en 4 van deze algemene voorwaarden.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument. De consument draagt er zorg voor dat een retourzending altijd goed verpakt is.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Eventuele kosten kunnen verrekend worden met het terug te betalen bedrag. Betaaltoeslagen voor het gebruik van een betaalmiddel waar een extra toeslag voor is berekend, komen niet in aanmerking voor terugbetaling.

6. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de webshop 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 webshop of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

7. De webshop gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

8. Dit artikel is tevens van toepassing in de gevallen waarbij de consument de zending van het product vóór daadwerkelijke aflevering (aan de deur) weigert.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het in dit artikel en artikel 6 genoemde, 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 webshop onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de webshop is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. De webshop 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 webshop 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.

4. Uiterlijk bij levering van het product zorgt de webshop ervoor dat de consument de volgende informatie ontvangt, schriftelijk of digitaal:

a. het bezoekadres van de vestiging van de webshop waar de consument met schriftelijke 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 prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

5. Indien de consument een verkeerd adres heeft opgegeven voor levering, dan heeft de webshop het recht om extra verzendkosten bij de consument in rekening te brengen, indien en voor zover het verkeerde adres resulteert in extra kosten voor de webshop.

6. Indien een product nooit afgeleverd wordt, dan komt dit voor risico van de webshop. Voorwaarde hiervoor is dat DPD het onderzoek heeft afgerond. Partijen zijn verplicht aan een onderzoek mee te werken.

Artikel 6 – 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, digitale inhoud 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 webshop 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 7 – De prijs & betaling

1. 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.

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

3. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.

4. Er kan een vooruitbetaling van maximaal 50% worden gevraagd aan de consument.

5. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens zo snel mogelijk aan de webshop te melden.

6. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de webshop is gewezen op de te late betaling en de webshop de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de webshop gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=.

Artikel 8 – Klachten & garantie

1. Klachten over de levering dienen eerst telefonisch aan ons gemeld te worden. Wij zullen met de desbetreffende bezorger contact opnemen.

2. Klachten over het product zelf dienen schriftelijk aan ons gemeld te worden. De consument dient de klacht zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven. Deze klacht kan ook gemaild worden naar info@hekandbay.com. De webshop zorgt er na ontvangst van de klacht voor dat de klacht in behandeling genomen wordt en waar mogelijk wordt opgelost.

3. De webshop 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 webshop er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

4. De webshop 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.

5. Indien in de overeenkomst garanties zijn opgenomen, geldt het hiernavolgende. De webshop garandeert dat het verkochte aan de overeenkomst beantwoordt, dat het zonder gebreken zal functioneren en dat het geschikt is voor het gebruik dat consument voornemens is ervan te maken. Deze garantie geldt voor een periode van twaalf maanden na ontvangst van het verkochte door consument.

6. De genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik (waaronder water- val- en gebruikersschade) of wanneer - zonder toestemming - consument of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel geprobeerd hebben aan te brengen of het gekochte hebben gebruikt voor doeleinden waarvoor het niet bestemd is.

7. Een non-conform product kan kosteloos gerepareerd of vervangen worden als voldaan wordt aan de garantievoorwaarden. Indien blijkt dat het product/non-conformiteit niet onder de garantie valt, dan is de webshop gerechtigd onderzoekskosten en verzendkosten in rekening te brengen.

8. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de webshop geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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 en recht op eventuele schadevergoeding.

9. De webshop is niet aansprakelijk voor fouten aan de zijde van de consument bij het samenstellen van een gepersonaliseerd product.

Artikel 9 – Geschillen

1. Mochten partijen er onderling niet uitkomen, staat het partijen vrij om zich tot de Nederlandse rechter te wenden.

2. Op overeenkomsten tussen de webshop en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: **HEK&BAY**

(2717 XW) Zoetermeer aan de Coornherthove 6

info@hekandbay.com

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroep/herroepen*

Besteld op*/ontvangen op* [__-__-____]

[Naam consumenten(en)] [_____]

[Adres consument(en)] [_____]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.