

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave:

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van de aanbieder

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 – Intellectuele eigendom

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

Artikel 14 – Betaling

Artikel 15 – Klachtenregeling

Artikel 16 – Geschillen

Artikel 17 – Persoonsgegevens

Artikel 18 – Verantwoordelijkheid van de consument bij personalisatie

Artikel 19 – Bijzondere voorwaarden voor handgemaakte producten

Artikel 20 – Klachten en Disputen

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 aanbieder;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of aanbieder in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
5. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de aanbieder ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
7. Aanbieder: 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 aanbieder 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 aanbieder gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
10. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de aanbieder.

Artikel 2 – Identiteit van de aanbieder

Naam aanbieder: Juffrouw Konijn

Telefoonnummer: 06 23 55 44 95

E-mailadres: info@juffrouwkonijn.nl

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de aanbieder en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen aanbieder en consument.
2. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg 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. Door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden, bevestigt de consument dat hij deze heeft gelezen en begrepen. 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.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede 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.
4. 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.
5. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
6. 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

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

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 aanbieder is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3. 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 aanbieder 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 aanbieder niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. aanbieder kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. 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 aanbieder 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 aanbieder zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

Artikel 5 – De overeenkomst

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

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 aanbieder onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de aanbieder is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de aanbieder 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 aanbieder daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder 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 mailadres 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 6 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de aanbieder deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

Artikel 6 – Herroepingsrecht

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de aanbieder bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken 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 aanbieder retourneren, conform de door de aanbieder verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. 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 aanbieder. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels e-mail (info@juffrouwkonijn.nl). 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.
4. 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 aanbieder heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

1. 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.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de aanbieder bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de aanbieder dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen inclusief de verzendkosten. 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.
3. Indien de consument een deel van de bestelling retour stuurt ontvangt deze het aankoop bedrag van de retour gestuurde artikelen exclusief de verzendkosten.
4. Indien een bestelling retour komt omdat deze niet is afgehaald bij een PostNL afhaalallocatie crediteren we minus €5,95 retourkosten.
5. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
6. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de aanbieder niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

1. De aanbieder 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 aanbieder dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de aanbieder tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn, zoals gepersonaliseerde artikelen;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

Artikel 9 – De prijs

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

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. In afwijking van het vorige lid kan de aanbieder producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de aanbieder 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.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw en exclusief verzendkosten.
4. 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 aanbieder niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 – Conformiteit en Garantie

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

1. De aanbieder 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 aanbieder er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de aanbieder, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de aanbieder kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 14 dagen na levering aan de aanbieder schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de aanbieder komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De aanbieder 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.
5. 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 aanbieder 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

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

1. De aanbieder 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. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 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 5 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.
4. 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.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de aanbieder het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de aanbieder tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de aanbieder bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. In geval van overmacht is aanbieder niet verplicht haar verplichtingen ten opzichte van de consument na te komen. De verplichting wordt opgeschort voor de duur van de overmacht.
8. Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen ten opzichte van de consument geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd. Tot die omstandigheden behoren onder meer stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning. Ook wordt onder overmacht verstaan: storingen in een (telecommunicatie-) netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite.

Artikel 12 – Intellectuele eigendom

1. De consument erkent uitdrukkelijk dat alle intellectuele eigendomsrechten van weergegeven informatie, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten en/of met betrekking tot de internetsite berusten bij aanbieder of haar leveranciers.
2. Onder intellectuele eigendomsrechten wordt verstaan: octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendom)rechten, waaronder al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële know how, methoden en concepten.
3. Het is de consument verboden gebruik te maken, daaronder het aanbrengen van wijzigingen inbegrepen, van de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld verveelvoudiging, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden, tenzij het louter gaat om privé gebruik in relatie tot het product zelf.

Artikel 13- Aansprakelijkheid

(zie artikel 19 en artikel 20 voor aanvullende/afwijkende voorwaarden bij handgemaakte producten)

1. Laat baby's en kinderen nooit alleen met een gehaakt artikel, altijd onder toezicht van een volwassene. Blijf altijd in de buurt wanneer dit artikel wordt gebruikt.
2. Ondanks het gebruik van veiligheidsoogjes/neusjes en de zeer zorgvuldige afwerking van de gehaakte artikelen is er altijd risico op loslaten van de kleine onderdelen. Dit kan tot gevaarlijke situaties leiden. Let dus goed op!
3. Controleer altijd vooraf op defecten en kapotte onderdelen. De vulling en eventuele geluidjes mogen er niet uitkomen. Controleer de knuffel dus altijd voor gebruik. De knuffel kan door wrijving en beweging slijten.
4. Daarnaast geef de knuffel niet mee naar bed i.v.m. veiligheid.
5. Indien de knuffel defecten vertoont, mag deze niet meer worden gebruikt en moet deze worden weggegooid. De verantwoordelijkheid voor het in acht nemen en nastreven van de veiligheidsvoorschriften ligt bij de ouder/verzorger. Juffrouw Konijn kan hier op geen enkele manier aansprakelijk voor worden gesteld.
6. Juffrouw Konijn kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten die door derden worden gemaakt. Tevens is de aansprakelijkheid van Juffrouw Konijn beperkt tot het bedrag van de factuur.
7. De verantwoordelijkheid voor het in acht nemen en nastreven van de veiligheidsvoorschriften ligt bij de eindgebruiker(s) (volwassenen). Iedere gebruiker dient te allen tijde aan deze veiligheidsvoorschriften te houden.
8. Wanneer u het artikel cadeau geeft, moet u de gebruikers verwijzen naar deze veiligheidsvoorschriften, welke op de [website te lezen zijn](#) én fysiek worden meegestuurd met de bestelling.
9. Bij het akkoord gaan met de algemene voorwaarden wordt er bevestigd dat er kennisgenomen is van deze voorschriften.

Artikel 14 – Betaling

1. De consument betaalt de artikelen vooraf de aanbieder de artikelen verstuurd naar de consument.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de aanbieder te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de aanbieder behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 15 – Klachtenregeling

1. De aanbieder beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de aanbieder, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder. Het is tevens mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<https://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de aanbieder niet op, tenzij de aanbieder schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de aanbieder, zal de aanbieder naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 16 – Geschillen

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

Artikel 17- Persoonsgegevens

1. Aanbieder zal de gegevens van de consument uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacy beleid. De gegevens zullen alleen gebruikt worden voor het tot stand laten komen van een overeenkomst en zullen onder geen beding aan derden verstrekt worden.
2. De consument kan de aan aanbieder verstrekte gegevens te allen tijde opvragen, wijzigen en/of inzien.
3. Aanbieder neemt de van toepassing zijnde privacy regel- en wetgeving in acht.

Artikel 18 – Verantwoordelijkheid van de consument bij personalisatie

1. De consument is volledig verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en volledige informatie bij het plaatsen van een bestelling voor gepersonaliseerde producten.
2. De aanbieder is niet aansprakelijk voor fouten of onjuistheden in de verstrekte informatie door de consument, zoals namen, data, teksten of andere details die voor de personalisatie nodig zijn.
3. Indien de verstrekte informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, en dit pas na de productie van het gepersonaliseerde product wordt ontdekt, heeft de consument geen recht op restitutie of vervanging van het product.
4. De consument wordt geadviseerd de ingevoerde gegevens zorgvuldig te controleren voordat de bestelling wordt afgerond en bevestigd.
5. Eventuele correcties of wijzigingen in de personalisatiegegevens dienen zo spoedig mogelijk aan de aanbieder te worden doorgegeven. De aanbieder zal zich inspannen om de wijzigingen door te voeren, maar kan niet garanderen dat deze tijdig kunnen worden verwerkt indien de productie al is gestart.

Artikel 19 – Bijzondere voorwaarden voor handgemaakte producten

1. Uniciteit en Variaties

1.1. Alle handgemaakte producten zijn uniek. Kleine variaties in kleur, vorm, afmetingen en afwerking ten opzichte van de afbeeldingen op de website zijn inherent aan handgemaakte producten en vormen geen grond voor klachten of retourzendingen.

1.2. De consument erkent dat deze variaties de unieke aard en charme van handgemaakte producten weerspiegelen.

2. Productietijd en Levertijd

2.1. Vanwege de aard van handgemaakte producten kan de productietijd langer zijn dan voor machinaal vervaardigde producten. De consument wordt vooraf geïnformeerd over de geschatte levertijd.

2.2. Eventuele vertragingen in de productietijd worden zo spoedig mogelijk aan de consument medegedeeld. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder bijkomende kosten.

3. Onderhoud en Gebruik

3.1. Handgemaakte producten kunnen delicate onderdelen bevatten die met zorg moeten worden behandeld. Specifieke onderhouds- en gebruiksinstructies worden bij elk product geleverd.

3.2. De aanbieder is niet aansprakelijk voor schade aan producten die het gevolg is van onjuist gebruik of onvoldoende onderhoud door de consument.

4. Retourbeleid

4.1. Vanwege de unieke aard van handgemaakte producten kan het retourbeleid afwijken van standaardproducten. Gepersonaliseerde of speciaal op bestelling gemaakte handgemaakte producten kunnen niet worden geretourneerd, tenzij er sprake is van een defect of fout aan de zijde van de aanbieder.

4.2. Voor niet-gepersonaliseerde handgemaakte producten geldt het standaard herroepingsrecht zoals beschreven in Artikel 6 van deze voorwaarden.

5. Garanties

5.1. De garantie voor handgemaakte producten betreft alleen productiefouten en niet de natuurlijke variaties of slijtage door normaal gebruik.

5.2. Indien een handgemaakt product defect blijkt te zijn door een productiefout, wordt het product naar keuze van de aanbieder gerepareerd of vervangen.

Artikel 20 – Klachten en Disputen

1. Klachtenprocedure

1.1. Klachten over handgemaakte producten moeten binnen 14 dagen na levering schriftelijk worden ingediend, met een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, foto's van het product.

1.2. De aanbieder zal de klacht binnen 14 dagen na ontvangst in behandeling nemen en de consument informeren over de verdere afhandeling.

2. Geschillen

2.1. Op overeenkomsten voor handgemaakte producten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, zoals beschreven in Artikel 16.