

Algemene Voorwaarden (ingående op 01-02-2019)

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 -Bepalingen
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 – Betaling
- Artikel 15 – Verzenden
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 – Geschillen
- Artikel 18 - Bestellingen op maat gemaakt
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 – Bepalingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** Overeenkomst, waarbij de consument producten koopt, in verband met een overeenkomst op afstand en deze producten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen de ondernemer en derde partij.
2. **Bedenktijd:** termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn **herroepingsrecht**;
3. **Herroepingsrecht:** een mogelijkheid voor de consument, om binnen de bedenktijd terug te komen op de overeenkomst of afstand.
4. **Consument:** de natuurlijke persoon die goederen of diensten koopt, zonder deze verder te verkopen of te verwerken voor verkoop.
5. **Dag:** kalenderdag;
6. **Digitale inhoud:** gegevens, in digitale vorm geproduceerd en geleverd (o.a. e-mail)
7. **Duurovereenkomst:** overeenkomst gemaakt voor bepaalde tijd.
8. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel dat de consument of ondernemer de mogelijkheid geeft, om aan hem/ haar persoonlijk gerichte informatie zo op te slaan, dat hij het later nog terug kan lezen of voor bepaalde tijd, voor een bepaald doel, waarvoor de informatie is bedoeld en die ongewijzigd kan worden gekopieerd. Zoals bijvoorbeeld e- mails.
9. **Ondernemer:** de natuurlijke,- of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst tussen ondernemer en consument wordt gesloten in het kader van een systeem, gericht op verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten. Daarbij wordt tot en met het sluiten van de overeenkomst alleen maar, of daarnaast ook gebruik gemaakt van één of meer mogelijkheden voor communicatie op afstand.
11. **Modelformulier voor herroeping:** Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. **Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument bij zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;**
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat je kunt gebruiken voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer tegelijkertijd in dezelfde ruimte te hoeven zijn geweest voor deze overeenkomst. Bijvoorbeeld de computer

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Netjes Miniaturen

Domineeswei 8 (vestigingsadres, geen bezoekadres)
2231 ZS Rijnsburg

Telefoonnummer: 06-21203213

E-mailadres: info@netjesminiaturen.nl

KvK-nummer: 64873234

Btw-identificatienummer: i.v.m. een aanpassing in de wet is deze hier niet ingevuld (AVG)

Rek.nr. NL35 ABNA 0837 2583 40 t.n.v. Netjes Miniaturen

Definities:

Netjes Miniaturen, gevestigd te Rijnsburg, **KVK nummer 64873234**, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **ondernemer**.

De wederpartij van verkoper wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **consument**.

Partijen zijn samen **ondernemer en consument**.

Met de overeenkomst wordt bedoeld, koopovereenkomst tussen beide partijen.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van diensten en producten van/namens **ondernemer**.
2. Afwijken hiervan kan alleen, wanneer dit nadrukkelijk en schriftelijk door partijen is overeengekomen.
3. Wanneer de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, wordt, voordat dit gebeurt, de tekst van deze algemene voorwaarden via de elektronische weg aan **consument** ter beschikking gesteld en wel zo, dat deze door de **consument** op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Mocht dit redelijkerwijs niet mogelijk zijn, kan **consument** deze online inzien bij de **KVK**, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten en dat zij, wanneer de consument hierom verzoekt, elektronisch of op een andere wijze kosteloos zullen worden toegestuurd.
4. Mochten naast deze algemene voorwaarden bovendien specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn eerste en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de **consument** zich bij tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Bij een aanbod met beperkte geldigheidsduur of onder bepaalde voorwaarden, vermeldt ondernemer dit nadrukkelijk.
2. In het aanbod vindt u een volledige en nauwkeurige beschrijving van de producten.
3. Deze zijn voldoende gedetailleerd, zodat **consument** het aanbod goed kan beoordelen.
4. **Ondernemer** maakt gebruik van afbeeldingen, welke een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de aangeboden producten.
5. **Ondernemer** tracht zoveel mogelijk de exacte kleurweergave in beeld te vangen. Toch kan het voorkomen, dat door bepaalde belichting kleurafwijkingen ontstaan. Wanneer **ondernemer** het vermoeden heeft, dat dit zo is, wordt dit bij het product aangegeven en de beschrijving hierop aangepast en/of uitgebreid.
6. **Ondernemer** besteedt de uiterste zorg aan haar producten en aan een juiste weergave van bijbehorende prijzen en specificaties.
Desondanks kan het ook bij regelmatige controle voorkomen, dat een bedrag voor een bepaald product niet juist en ook niet aanneembaar is. In zo een geval wordt het betreffende product **niet aan consument verkocht**. Indien dit reeds onverwachts is gebeurd, maar tijdens het verpakkingsproces aan het licht komt, neemt **ondernemer** contact met **consument** op over retour van het bedrag voor desbetreffend product.

7. Vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden **ondernemer** niet.
8. Elk aanbod bevat dusdanig duidelijke informatie, dat het voor **consument** duidelijk is, wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van dit aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand, onder voorbehoud dat **consument** de in lid 4 benoemde punten, betreffende het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden aanvaardt.
2. Als **consument** een bestelling elektronisch bij **ondernemer** heeft geplaatst, bevestigt **ondernemer** de ontvangst van de bestelling onmiddellijk of in ieder geval zo spoedig mogelijk. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door **ondernemer** is bevestigd, kan de **consument** de overeenkomst ontbinden.
3. **Ondernemer** werkt met beveiligd dataverkeer en in een beveiligde web omgeving, om gegevens van en naar consumenten goed te beschermen.
4. Dit geldt eveneens voor elektronische betalingsmogelijkheden.
5. **Ondernemer (of verwerker Mollie.com)** kan zich binnen wettelijke grenzen op de hoogte stellen, of een consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsook van andere zaken, die belangrijk zijn, voor het verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand.
6. Mocht **ondernemer** op grond van dit onderzoek goede redenen hebben, om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd, een bestelling of aanvraag te weigeren, of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
7. **Ondernemer** zal uiterlijk bij levering van het/de product(en) aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of digitaal toesturen, zodat het voor **consument** op een later moment nog teruggelezen kan worden:
 - a. Het vestigingsadres van Netjes Miniaturen. (**geen bezoekadres.**)
 - b. Algemene voorwaarden, waaronder "uitgesloten van retour."
 - c. informatie over (indien van toepassing, garantie) bestaande service na aankoop
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product
 - e. de kosten van levering
 - f. wijze van betaling en aflevering van de overeenkomst op afstand
 - g. **indien van toepassing, het modelformulier voor herroeping.**

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. **Consument** heeft bij producten, aangekocht op afstand, een bedenktijd van 14 dagen. (**Uitgezonderd producten, zoals vermeld in artikel 10**)
2. In deze termijn heeft **consument** de mogelijkheid, producten zonder opgave van redenen te retourneren, mits zij niet zijn uitgesloten van het herroepingsrecht.
3. **Ondernemer** mag consument dan ook alleen naar de reden vragen en niet verplichten. (**behalve wanneer het gaat om producten met garantie.**)
4. Wel is het voor **ondernemer** prettig, te weten, wat de reden van retour is, omdat dit **ondernemer** in staat stelt, te zien, wat consumenten aanspreekt en hier haar aanbod op af te stemmen.
5. De bij **artikel 7, lid 1** genoemde **bedenktijd** gaat in op **een van de volgende momenten:**
 - a. op de dag **nadat consument, óf een vooraf door consument** aangewezen derde, die **niet** de vervoerder is, het product heeft ontvangen.

(zie ook betaalpagina webwinkel: "bij niet thuis, wel/niet bij de burens afgeven?")

- b. als **consument** in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld, de dag waarop door **consument**, of een door **consument** aangewezen derde persoon het laatste product heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd gaat **consument** zorgvuldig om met het product en de verpakking en pakt het product slechts uit en (indien **niet** verzegeld, **zie art. 10 uitsluiting van herroepingsrecht**) gebruikt het alleen 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 **consument** het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals dat ook in een fysieke winkel zou mogen. Het product dient dus redelijkerwijs compleet, verkoopbaar en schoon te blijven.
2. **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 1.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als **consument** gebruik wil maken, van zijn/haar herroepingsrecht, meldt **consument** dit **schriftelijk binnen de bedenktijd**. Dus **binnen 14 dagen na levering van de bestelling**.
2. Mits het bij deze producten niet gaat om spullen, die **niet**, of **onder bepaalde redenen** niet retour gestuurd kunnen worden. (**Zie artikel 10, uitgesloten van retourrecht**)
3. **Let op!! zónder bericht van retour neemt ondernemer de spullen helaas niet terug**

Dit is het makkelijkst, door middel van het aan betalingsnota toegevoegde : **formulier voor ontbinding** ingevuld te retourneren aan :

Dit kan per e-mail naar:

info@netjesminiaturen.nl

onder vermelding van: Ordernummer en uw naam en de noemer: "**retour product**"

of per post naar het vestigingsadres van ondernemer:

Netjes Miniaturen.
t.a.v. Tatjana Netjes
Domineeswei 8
2231 ZS Rijnsburg, NL

1. Zo snel mogelijk, maar **binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding**, zendt **consument** het product terug.
2. **Consument** heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen, wanneer hij/zij het product terugzendt, voordat de bedenktijd is verstreken.
3. **Consument** zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk, in originele staat.
4. Het terug te sturen product dient degelijk verpakt zijn.
Wanneer de verzendverpakking nog aanwezig en deze nog in goede staat is, dan kan deze voor de retourzending worden gebruikt. **Mits het product maar deugdelijk en stevig is verpakt.**
Zo hoeft **consument** geen extra kosten te maken voor verpakking van het product.

5. **Maar let op, schade door ondeugdelijke verpakking is bij retourzending voor rekening van consument.**
6. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij consument.
7. **Consument** draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
8. Als **consument** gebruik maakt van uw herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Zodra **ondernemer** het bericht van herroeping/ontbinding van **consument** heeft ontvangen, laat ondernemer dit per omgaande weten aan **consument**.
2. **Ondernemer** retourneert aankoopkosten van het product, incl. de eventuele **verzendkosten** door **ondernemer** in rekening gebracht, voor levering **naar** de klant. Dit laatste echter alleen, wanneer de **gehele zending** terug wordt gezonden.
Dit gebeurt zo snel mogelijk, doch binnen 14 dagen. Deze termijn begint op **de dag na** het melden van de herroeping.
Wel is het zo, dat **ondernemer** wettelijk gezien mag wachten met terugbetalen, tot zij het product heeft ontvangen of tot **consument** aantoont, dat hij/zij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. **Ondernemer** gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat **consument** heeft gebruikt, tenzij hij/zij instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor **consument**.
4. Indien **ondernemer** verzendkosten boven een bepaald aankoopbedrag voor haar rekening neemt, worden deze bij ontbinding uiteraard **niet** vergoed aan consument.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. **Ondernemer** kan (onder bepaalde omstandigheden) **producten uitsluiten van het herroepingsrecht**. Dit staat ook bij de desbetreffende producten in het aanbod.
 - Producten waarvan de prijs aan schommelingen op de financiële markt onderhevig is, waarop **ondernemer** geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
 - **Volgens specificaties van consument** vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van **consument**, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - Producten die bij niet juiste behandeling kunnen bederven.
 - Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en **waarvan de verzegeling na levering is verbroken**;
 - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten,

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behalve prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan ondernemer producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar **ondernemer** geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden door **ondernemer** in zo een geval bij het aanbod vermeld, waarop de prijsverhoging ingaat.
3. Alle producten van **ondernemer** zijn **incl. BTW**

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Ondernemer staat er voor in, dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid.
2. Een door de **ondernemer**, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. **Ondernemer** zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres, dat **consument** aan **ondernemer** kenbaar heeft gemaakt.
3. Levering van voorradige artikelen geschiedt na betaling over het algemeen binnen 3 dagen.
4. Bij bestellingen op maat zal **ondernemer** deze met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.
5. Indien 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. **Consument** heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
6. Na ontbinding conform het vorige lid zal **ondernemer** het bedrag dat **consument** betaald heeft onverwijld terugbetalen.
7. Om te zorgen, dat consument weet, wanneer hij/zij de levering kan verwachten, verzendt ondernemer alles met tracktrace van Postnl.nl
8. Indien de postbezorger met toestemming van consument (**specifiek aan te vinken in betaalmenu, webwinkel**) bij diens afwezigheid de zending aan de bureaus heeft bezorgd en daarvan een handtekening heeft ontvangen, betekent dit, dat **ondernemer** daarmee aan verplichting van verzending heeft voldaan.
9. Wanneer de zending volgens **Post.nl** is afgeleverd, gaat **ondernemer** ervan uit, dat dit klopt. Mocht een zending ondanks tracktrace en de melding: "**pakket aangekomen**" niet te zijn aangekomen bij de juiste persoon, dient **consument** zich zo spoedig bij ondernemer te melden, om te kunnen achterhalen, wat er met de zending is gebeurd.
10. Nadat **ondernemer** de zending heeft afgegeven bij pakketdienst/post kan het in enkele gevallen voorkomen, dat het 1 tot enkele dagen duurt, voordat **consument** een bericht ontvangt voor levering. Dit gebeurt in zo'n geval buiten de schuld van **ondernemer** om. **Ondernemer** vraagt **consument** hierbij enkele dagen af te wachten, alvorens zich te melden, omdat een zending in de meeste gevallen aankomt. Mocht het bericht van levering ondanks dat onverhoopt toch uitblijven, vraagt **ondernemer** de **consument** zich te melden, om samen te overleggen, hoe het probleem het beste kan worden opgelost.

Artikel 14 – Betaling

1. Betalen bij Netjes Miniaturen kan op de volgende manieren:
2. Met **bankoverschrijving/Sepa overboeking** door **consument**.
3. Wanneer consument heeft aangegeven op deze manier te willen betalen, dient dit bedrag binnen uiterlijk **8 dagen** op rekeningnummer van ondernemer (gegevens, zie: o.a. betalingsnota en contact, webwinkel) te zijn bijgeschreven.
Anders gaat **ondernemer** ervan uit, dat **consument** van de aankoop van door hem/haar uitgekozen producten afziet en daarmee de bestelling annuleert.
Mocht **consument** de door hem/haar geselecteerde producten alsnog graag willen aankopen, kan hij/zij dat aan ondernemer middels een e-mail laten weten. Wel zal consument er dan rekening mee moeten houden, dat bepaalde, slechts eenmalig voorradige producten in zo een geval reeds verkocht kunnen zijn.
4. Zodra uw betaling op rekeningnummer van **ondernemer** is bijgeschreven, laat **ondernemer** dit middels een mail aan **consument** weten en wordt uw bestelling binnen uiterlijk 72 uur verzonden (uitgezonderd zon en feestdagen, in dat geval schuift verzending dan door naar de eerstvolgende werkdag)

5. Wanneer uw zending bij de Verzendservice is aangeboden, ontvangt consument hierover bericht en de bijbehorende Tracktrace code.
6. **IDEAL**, een veelgebruikte mogelijkheid van vooruit betalen. Betaling geschiedt in een beveiligde online omgeving, is snel, betrouwbaar en makkelijk in gebruik.
7. **Klarna: achteraf betalen.** Wanneer **consument** kiest voor deze betaalmethode, geeft hij/zij bij een eerste check-out: naam, adres, telefoon en geboortedatum op aan Klarna. Vervolgens wordt hij/zij gecontroleerd op kredietwaardigheid en bij goedkeuring neemt Klarna **consument** op in haar systeem.
8. **Voor deze laatste betalingsvorm rekent ondernemer €1,00 bovenop het te betalen totaalbedrag. Dit, omdat deze betaalmethode hogere kosten met zich meebrengt dan andere betaalmiddelen.**
(Klarna is op dit moment helaas nog niet actief. Hebt u vragen over achteraf betalen/gespreid betalen, laat u het ons dan middels een mail weten, via: info@netjesminiaturen.nl)
9. Netjes Miniaturen maakt bij de betalingsvormen zoals vermeld in lid 2 tot en met 7 gebruik van **Mollie.com** voor de verwerking van de Transacties. In het kader hiervan zullen persoonsgegevens van consument met Mollie worden gedeeld.
Consument verleent met het aanvaarden van een van de in lid 5 en 6 genoemde betalingsmogelijkheden Mollie direct of indirect benodigde (expliciete) toestemming, als bedoeld in de van toepassing zijnde **privacywetgeving**, (AVG.)

Zie ook Privacybeleid, Netjes Miniaturen

Artikel 15 - Verzenden

1. Verzenden geschiedt met Post.nl in kartonnen verpakking.
2. Netjes Miniaturen hanteert voor verzending van haar producten **binnen Nederland 2 standaard prijscategorieën:**

Verzending op brievenbusformaat	€ 3,00
Verzending per pakketpost	€ 6,50

(Let op: Verzendkosten zijn altijd **excl.** de wettelijk verplichte **Btw.**)

De reden hiervoor is verzending betaalbaar en overzichtelijk te houden en om breuk/beschadiging van kwetsbare/ breekbare materialen/producten zoveel mogelijk te voorkomen, liever nog te voorkomen en daarmee ook teleurstellingen bij het uitpakken.

Het is voor Netjes Miniaturen van groot belang, dat klanten producten deugdelijk verpakt en netjes verzorgd ontvangen. Extra aandacht voor het product en de klant.

Het systeem berekent het type verpakking aan de hand van de door u gekozen producten. Beide pakkettypen kunt u volgen met de bijbehorende tracktrace code.

3. **Bij orders vanaf €50,00 (incl. BTW en excl. verzendkosten) neemt ondernemer de verzendkosten voor haar rekening. Deze zendingen worden aangetekend en met bericht van ontvangst verzonden.**
4. **Voor verzendingen naar landen buiten Nederland binnen en buiten Europa gelden de gebruikelijke verzendtarieven voor Brievenbuspakjes en Pakketpost van Post.nl**

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. **Ondernemer** geeft voldoende uitleg over hoe zij te werk gaat bij het behandelen van klachten en werkt ook volgens deze procedure.
2. Deze kunnen worden nagelezen in deze algemene voorwaarden, alsook in het aanbod online en als bijlage bij betalingsnota via e-mail en/of op papier.
3. **Klachten over de deugdelijkheid van producten** dienen binnen redelijke tijd nadat de consument de gebreken heeft opgemerkt, volledig en duidelijk omschreven worden afgegeven bij Netjes Miniaturen evt. voorzien van foto's. Dit kan per e-mail naar: info@netjesminiaturen.nl
4. **Klachten over levering en bij niet heel aangekomen producten:**
Ondernemer verzoekt **consument** na aankomst van zijn/haar bestelling altijd te controleren, of alles compleet en naar behoren is aangekomen. Merkt consument breuk op, of beschadigingen aan de verpakking, dan vraagt ondernemer de consument, dit dan z.s.m. aan ondernemer kenbaar door te geven, doch uiterlijk binnen 3 dagen na levering van het product. Na deze termijn mag ondernemer er. redelijkerwijs van uitgaan, dat product(en) in goede orde door consument zijn ontvangen.
5. **Ondernemer** aanvaardt geen aansprakelijkheid van schade voortvloeiend uit informatie of de webwinkel, evenals het niet goed functioneren van de webwinkel. Enkel, wanneer er sprake is van opzet of grove nalatigheid
6. Bij **Netjes Miniaturen** ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Uiteraard doet **ondernemer** haar uiterste best, dit zo spoedig mogelijk te laten gebeuren.
7. Is het duidelijk, dat een klacht een langere verwerkingstijd nodig heeft, neemt de **ondernemer** binnen de termijn van 14 dagen contact met de **consument** op, met bericht van ontvangst en een indicatie wanneer **de consument** een meer uitgebreid antwoord kan verwachten.
8. U dient als **consument** aan **ondernemer** in ieder geval 4 weken de tijd te geven, om samen een klacht op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17- Geschillen

Op overeenkomsten tussen de **ondernemer** en de **consument** waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

www.odrnederland.nl

Artikel 18 – Bestellingen op maat gemaakt

Maakt **Netjes Miniaturen** zelf/ laten wij speciaal voor de **consument** producten op maat/kleur etc. maken, dan rekenen wij een **aanbetaling van 50%** van de vooraf overeengekomen prijs van het te maken product.

Gerekend wordt hierbij dus de helft van het van tevoren afgesproken bedrag incl. BTW. (exclusief verzenden)

Het resterende bedrag betaalt u binnen 14 dagen na aflevering.

Deze producten kunnen echter **niet** worden geretourneerd, omdat ze geheel naar de wensen van de **consument** zijn ontworpen en gemaakt. (**uitgebreide informatie, bestellingen op maat, zie: bestellingen op maat in de webwinkel**)

5. Wanneer een vooruitbetaling is bepaald, kan de **consument** geen enkel recht doen gelden, wat de uitvoering van de desbetreffende bestelling betreft, voordat de afgesproken vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
6. **De Consument** is verplicht, om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens meteen aan de **ondernemer** te melden.
7. Bestelde en/of op maat gemaakte producten dienen binnen 14 dagen na aflevering geheel te zijn betaald.
Mocht dit niet zo zijn en de **ondernemer** heeft de **consument** nog eens 14 dagen heeft gegund, om alsnog het openstaande bedrag te voldoen en betaling blijft uit, is de **consument** over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de **ondernemer** gerechtigd de door

haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; met een minimum van € 40,=. De **ondernemer** kan ten voordele van de **consument** afwijken van genoemde bedrag en percentage.

Artikel 19- Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel afwijkende bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn door **ondernemer** schriftelijk vastgelegd in de algemene voorwaarden en kunnen zowel online worden nagelezen, alsook in de bij orders (digitaal) meegezonden algemene voorwaarden worden nagelezen en bewaard.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het gehele aanbod van **Netjes Miniaturen**
3. **Ondernemer** is gerechtigd, haar algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wanneer het kleine wijzigingen betreft, die geen grote invloed hebben, kunnen deze altijd worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen wij aan de bij ons bekende klanten mededelen.

