

Algemene voorwaarden Flexbrand B.V. consumenten

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer: Flexbrand BV (zie artikel 2)

De consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, met wie de ondernemer een overeenkomst aangaat.

De zakelijke afnemer: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die staat ingeschreven bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel in Nederland of in het buitenland met wie de ondernemer een overeenkomst aangaat. Zie voor de algemene voorwaarden ten behoeve van overeenkomsten met zakelijke afnemers de Algemene voorwaarden van *Flexbrand BV zakelijk*.

De overeenkomst: iedere overeenkomst tussen de ondernemer en een consument of zakelijke afnemer betreffende de koop, verkoop en levering van het product, alsmede alle (rechtshandelingen) ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.

Product : het onderwerp van de overeenkomst: hetgeen de ondernemer aan de consument c.q. zakelijke afnemer verkoopt (een Pilloh).

Overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen kan ontbinden.

Modelformulier: bijlage II van deze algemene voorwaarden.

2. Gegevens ondernemer

Bezoek- en vestigingsadres: Moezelhavenweg 67, 1043 AM te Amsterdam

Telefoonnummer: +31 (20) 4473111

E-mailadres: info@pilloh.nl

KvK-nummer: 34283029

BTW -identificatienummer: NL8184.69.110.B01

Website: <https://www.pilloh.nl>

3. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, leveringen en overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, met inbegrip van overeenkomsten die reeds zijn gesloten, alsmede aanvullende, opvolgende en toekomstige overeenkomsten. De opdrachtnemer wijst de algemene voorwaarden van de opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand. Afwijking van deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk per overeenkomst worden overeengekomen.

4. Totstandkoming overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding.

4.2 De door de ondernemer op de website (www.pilloh.nl) geplaatste producten, die door de consument kunnen worden geselecteerd en gekocht onder vermelding van een prijs, hebben te gelden als een aanbod.

4.3 De consument kan de aangeboden producten in zijn online winkelwagen plaatsen. Vervolgens kan de consument besluiten of hij het in zijn winkelwagen geplaatste aanbod aanvaardt. De consument aanvaardt het aanbod nadat:

- Hij zijn factuur- en leveringsgegevens heeft ingevuld, en;
- hij de mogelijkheid heeft gekregen (ongeacht of de consument daar daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt) om de volledige bestelling te controleren (zijn "winkelwagen"), waaronder begrepen de producten en de totale prijs inclusief leveringskosten, en;
- deze algemene voorwaarden en het privacy beleid zijn geaccepteerd, en;
- de wijze van betaling is gekozen, en;
- de bestelling definitief is gemaakt door op de knop "bestelling plaatsen" te klikken.

4.4 Nadat de consument op bovengenoemde wijze de bestelling heeft geplaatst, is het aanbod geaccepteerd en is de overeenkomst tot stand gekomen. Aanvaarding geschiedt dus niet door betaling, maar reeds daarvoor door het plaatsen van de bestelling.

4.5 Na aanvaarding bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

4.6 De ondernemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4.7 De ondernemer 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 ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4.8 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en/of diensten.

5. Levering

De ondernemer zal de door de consument bestelde producten zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst in de zin van artikel 4, naar het door de consument opgegeven adres (laten) verzenden, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de ondernemer niet binnen deze termijn van 30 dagen kan leveren, is de consument gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden. Alvorens de consument gerechtigd is om de overeenkomst te ontbinden, dient hij de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen (zie voor adresgegevens artikel 2) en een termijn van 14 dagen te geven om het product alsnog te leveren. De consument komt bij ontbinding of levering later dan 30 dagen geen recht op schadevergoeding toe, ongeacht of hij wel of geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot ontbinding.

6. Prijs

6.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.

6.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.2, geldt dat, indien een product wordt aangeboden voor een dusdanige prijs dat het voor een redelijk denkende consument (of zakelijke koper) duidelijk moet zijn dat er sprake is van een kennelijke fout aan de zijde van de ondernemer (of door de websitebeheerder), er geen sprake is van een aanbod en er aldus geen overeenkomst tot stand kan komen.

7. Betaling

7.1 In het geval dat de consument kiest voor betaling bij het plaatsen van de bestelling of voor betaling achteraf (voor zover deze mogelijkheid door de ondernemer wordt aangeboden) en de consument deze betalingsverplichting niet nakomt doordat de betaling wordt afgebroken of de termijn verstrijkt, is de consument van rechtswege in verzuim. De consument is aansprakelijk voor de buitengerechtelijke incassokosten die worden berekend volgens het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten. Dit laatste geldt slechts indien de consument door de ondernemer schriftelijk in gebreke is gesteld en een termijn van 14 dagen heeft gekregen om de betalingsverplichtingen aan de ondernemer alsnog na te komen.

8. Ontbinding en opschorting

8.1 De consument kan een overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na:

1°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;

2°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;

3°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of

4°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode;

8.2 Tijdens deze termijn gaat de consument zorgvuldig met het product en de eventuele verpakking om. Het product dient te worden teruggestuurd in dezelfde staat als het product is geleverd. De consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van de producten die het gevolg is van het gebruik van het product, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Indien de consument van zijn recht op ontbinding gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte instructies.

8.3 Indien de consument gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot ontbinding, dan kan de consument voor het verstrijken van de veertien dagen gebruik maken van het modelformulier (zie bijlage I en II), of een ondubbelzinnig verklaring versturen naar de adressen zoals weergegeven op het modelformulier. De ondernemer stuurt na ontvangst van de verklaring tot ontbinding onverwijld een bevestiging van ontvangst.

8.4 De consument stuurt het product binnen 14 dagen na de melding in de zin van artikel 8.3 terug naar de ondernemer. De (verzend)kosten van het terugzenden van de producten komen voor rekening van de consument.

8.5 De ondernemer vergoedt na ontbinding van de overeenkomst onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.

8.6 De ondernemer komt de in artikel 8.5 bedoelde verbintenis na, waarbij de ondernemer steeds bevoegd is om de ontvangen betaling giraal terug te storten.

8.7 Onverminderd het voorgaande is de ondernemer niet verplicht de bijkomende kosten terug te betalen, indien de consument uitdrukkelijk voor een andere wijze dan de door de ondernemer aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering heeft gekozen.

8.8 Tenzij de ondernemer heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, kan de consument eerst nakoming vorderen van de in artikel 8.5 bedoelde verbintenis nadat de ondernemer de zaken heeft ontvangen. De consument draagt het verzendrisico bij het retoursturen van het product.

8.9 Op de consument rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van in dit artikel bedoelde recht.

8.10 De ondernemer is gerechtigd om de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, in de gevallen dat de consument zijn vrije beschikking of zijn inkomen of vermogen verliest, in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling heeft aangevraagd. Voorts is de ondernemer gerechtigd om zijn verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden in de gevallen dat de consument tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder de betalingsverplichtingen.

9. Conformiteit

9.1 Het product dient aan de overeenkomst te beantwoorden. De ondernemer doet zijn uiterste best om de getoonde afbeelding op de website te laten overeenkomen met het te leveren product. Aan geringe afwijkingen kan de consument geen rechten ontleen. Slechts bij grove afwijkingen die als non-conformiteit kunnen worden gekwalificeerd is de consument gerechtigd om vervanging te verzoeken.

9.2 Een product beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De consument mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

9.3 De consument wordt geacht om gebreken aan de producten binnen 2 maanden na levering te kunnen ontdekken. De consument dient binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek daarvan schriftelijk per post (Moezelhavenweg 67, 1043 AM te Amsterdam) of per e-mail (info@pilloh.nl) melding te maken bij de ondernemer en de ondernemer een redelijke termijn te geven om het probleem op te lossen door de ondernemer in staat te stellen als nog deugdelijk na te komen. Een en ander op straffe van verval van recht.

10. Aansprakelijkheid

10.1 De ondernemer is in geen geval aansprakelijk voor directe/indirecte (zaak)schade veroorzaakt door onjuist gebruik van het product. Evenmin is de ondernemer aanspraak voor schade verlies of diefstal van het product. Jegens de ondernemer kan door de consument slechts aanspraak worden gemaakt op nakoming, dan wel schadevergoeding ter vervangende nakoming. Evenwel geldt dat indien de ondernemer verzekerd is voor directe schade en de verzekering dekking verleent, de aansprakelijkheid van de ondernemer met betrekking tot de directe schade in dat geval in ieder geval beperkt is tot de hoogte van de uitkering van de betreffende verzekering. De ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de consument, waaronder gevolgschade (zijnde alle schade

anders dan zaakschade aan de door de ondernemer geleverde zaak, waaronder gedeerde winst, gedeerde omzet, misgelopen kansen, extra gemaakte kosten, geannuleerde activiteiten).

10.2 Slechts in het geval dat er aan de zijde van de ondernemer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, kan de ondernemer geen beroep doen op de onderhavige beperking van aansprakelijkheid van schade.

11. Eigendomsvoorbehoud

De door de ondernemer geleverde producten blijven eigendom van de ondernemer totdat de consument aan alle (betalings)verplichtingen volledig heeft voldaan ten aanzien van deze maar ook ten aanzien van alle andere overeenkomsten tussen dezelfde partijen.

12. Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van de ondernemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer (tijdelijk) worden verhinderd. Voorbeelden zijn extreme weersomstandigheden, oorlogen, maatschappelijk onrust, hyperinflatie/hyperdeflatie, elektriciteitsstoring en ICT/telecom gerelateerde storingen, maar ook tekortkomingen van derden (zoals het niet tijdig leveren van materialen) waardoor de ondernemer niet aan zijn eigen verplichtingen kan voldoen.

12.2 Indien de ondernemer door overmacht niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, worden al die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand. Indien de overmachtstoestand langer dan drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst buitengerechtelijk schriftelijk te ontbinden.

13. Glijclausule Voor zover een bepaling uit deze algemene voorwaarden niet (geheel) rechtsgeldig mocht blijken te zijn doet dat niet af aan de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden. De niet geldende bepaling wordt geacht van rechtswege te zijn vervangen door een wel geldige bepaling die qua rechtsgevolg zoveel als mogelijk aansluit bij de ongeldige bepaling.

14. Klachtenregeling

De consument stuurt klachten over de producten of de dienstverlening binnen een redelijke termijn naar de ondernemer. Dit kan per e-mail (naar info@pilloh.nl). De ondernemer zal de klacht binnen veertien dagen behandelen en de klacht trachten op te lossen. Indien de consument niet tevreden is over de aangeboden oplossing of de afwijzing van de klacht, dan kan de consument de klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.

15. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Voor zover regels van dwingend niet anders voorschrijven, verklaren partijen uitsluitend de Arrondissementsrechtbank Amsterdam bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Bijlage 1: Instructies ontbinding voor consumenten

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden.

De termijn voor ontbinding verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is het product of, indien u meerdere producten heeft besteld, het laatste product van deze bestelling, heeft ontvangen.

Om het recht op ontbinding uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te ontbinden. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor ontbinding (zie bijlage II), maar bent hiertoe niet verplicht. U kunt de verklaring waarin u aangeeft de overeenkomst te willen ontbinden richten aan:

Per e-mail: info@pilloh.nl

Per post: Moezelhavenweg 67, 1043 AM Amsterdam

Om tijdig, binnen de ontbinding in te roepen dient u uw mededeling daartoe te verzenden voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

Als u de overeenkomst ontbindt, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te ontbinden, van ons terug. Wij hebben steeds het recht om u giraal terug te betalen, ook al heeft u uw aankoop via een andere betaalmogelijkheid voldaan.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te ontbinden aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U stuurt de goederen terug naar Moezelhavenweg 67, 1043 AM te Amsterdam. U kunt pas nakoming vorderen van terugbetaling nadat wij de producten retour hebben ontvangen of indien u heeft aangetoond dat u de producten heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

De (verzend)kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.

U bent aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, indien er sprake is van verder gaand gebruik dan redelijkerwijs nodig zou zijn om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Dit verdergaande gebruik wordt vermoed aanwezig te zijn indien er sprake is van gebruikssporen.

Bijlage II: Modelformulier voor ontbinding voor consumenten

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden)

Aan: Flexbrand B.V. (KvK: 34283029), Moezelhavenweg 67, 1043 AM te Amsterdam,
info@pilloh.nl, BTW NL8184.69.110.B01

Ik/Wij deel/delen u hierbij mede dat ik/wij onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen ontbind/ontbinden:

— Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

— Naam / Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum