

Algemene Voorwaarden – Terms and Conditions – Geschäftsbedingungen

Wat zijn uw rechten als u een product bij ons bestelt?

Verwachtingen

Wat kunt u van ons verwachten en wat mogen wij van u verwachten?

U leest het in de onderstaande voorwaarden.

De consument geeft toestemming aan Make-Your-Teddy, alsmede de aan Make-Your-Teddy gelieerde rechtspersonen, om zijn of haar gegevens te verwerken in het kader van de uitvoering van de met Make-Your-Teddy gesloten overeenkomst alsook ten behoeve van commerciële doeleinden.

De consument erkent dat de verwerking van zijn persoonsgegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van de met Make-Your-Teddy gesloten overeenkomst. Voorts erkent de consument dat bepaalde gegevensverwerkingen noodzakelijk zijn voor Make-Your-Teddy om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen, waaronder in ieder geval wordt begrepen verwerkingen in het kader van de fiscale bewaarplicht.

Artikel 1 Definities

In deze consumentenvoorwaarden wordt verstaan onder:

Consument: iedere persoon die gebruik maakt of wil maken van de webshop

Directie: één of meer leden van de directie van de betreffende webshop

Schriftelijk: communicatie via een brief(kaart), fax of via de website.

Vervaldatum: de laatste dag van het lopende abonnementsjaar

Webwinkelier: de eigenaar van de webshop zoals genoemd onder artikel 1b.

Deze webwinkel is in beheer van:

Handelsnaam: Make-Your-Teddy

Postadres: Uiverlaan 110

Postcode: 5701 AC

Plaats: Helmond

Bezoekadres: Prins Karelstraat 98-A

Postcode: 5701 VM

Plaats: Helmond

E-mailadres: klantenservice@makeyourteddy.nl

KvK-nummer: 60808624

BTW – identificatienummer: NL001892881B60

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen "Make-Your-Teddy" en de consument.

Artikel 3 Tijdelijke aanbiedingen en actieperiodes

1. Na de sluitingsdatum van een tijdelijke aanbieding of actieperiode kan de consument niet meer gebruikmaken van de betreffende aanbieding of actie.
2. De webwinkelier bepaalt of aanbiedingen of acties toegankelijk zijn voor de consument.
3. Voor tijdelijke aanbiedingen en/of tijdens actieperiodes kunnen ten opzichte van deze Consumentenvoorwaarden andere of aanvullende voorwaarden gelden.

Artikel 4 Levering

1. Aflevering van losse bestellingen vindt plaats door persoonlijke overhandiging dan wel door toezending of elektronische overdracht aan het door de consument opgegeven adres.
2. De webwinkelier stuurt het product binnen vijf dagen toe. Bij overschrijding van deze termijn heeft de consument het recht alsnog nakoming te verlangen of de overeenkomst te ontbinden.
3. Na ontbinding als bedoeld in onderdeel 2 van dit artikel zal de webwinkelier het eventueel al betaalde bedrag binnen dertig dagen terugstorten.

Artikel 5 Bedenktermijn

1. Gedurende veertien kalenderdagen volgens op de dag van ontvangst van de bestelling, kan de consument de overeenkomst zonder opgaaf van redenen (schriftelijk) ontbinden. Deze bedenktijd geldt niet voor gekochte ter download aangeboden digitale artikelen of hygiëne artikelen.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking en het slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover nodig om te beoordelen of hij het product wil houden. Als de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en indien redelijkerwijze mogelijk in originele staat en verpakking retourneren naar het retouradres.
3. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. Na ontbinding als bedoeld in lid 1 zal de webwinkelier het eventueel al betaalde bedrag binnen veertien werkdagen terugstorten.

Artikel 6 Conformiteit

De webwinkelier staat ervoor in dat het geleverde de eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn.

Artikel 7 Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum van de betaalmethode als gekozen bij aanschaf van de betreffende product/dienst.
2. Als de consument na twee betalingsherinneringen niet heeft betaald, kan de webwinkelier incassokosten in rekening brengen en/of de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
3. De webwinkelier kan over betalingen die niet tijdig zijn verricht rente in rekening te brengen, vanaf het verstrijken van de betalingsdatum tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 8 Niet-nakoming

1. Als de webwinkelier of de consument één of meer verplichtingen uit de overeenkomst (gedeeltelijk) niet nakomt, is de wederpartij gerechtigd om de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten, voor zover en zoveel de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als de webwinkelier of de consument na aanmaning één of meer verplichtingen uit de overeenkomst (gedeeltelijk) niet nakomt, kan de wederpartij de overeenkomst niet ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis dat niet rechtvaardigt.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De webwinkelier stelt al het mogelijke in het werk om de actualiteit en juistheid van de verstrekte informatie en adviezen te waarborgen. Gebruik maken van de informatie en/of het opvolgen van de adviezen van de webwinkelier door de consument geschiedt echter op eigen risico.
2. De webwinkelier staat niet in voor gebreken die na de levering zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik en of gebrek aan zorgvuldigheid aan de kant van de consument, of die het gevolg van zijn veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat de webwinkelier in voor schade als gevolg van dergelijke gebreken.

Artikel 10 Wijziging persoonlijke gegevens

Wijzigingen van persoonlijke gegevens kunnen schriftelijk of via klantenservice@makeyourteddy.nl worden doorgegeven aan de klantenservice van de webwinkelier.

Artikel 11 Retourzendingen

1. Voor retourzendingen dient u een e-mail te sturen naar klantenservice@makeyourteddy.nl. Na reactie van onze klantenservice kunt u de instructies volgen zoals u deze per mail ontvangt.
2. Voor het retourneren van groot speelgoed dient u een e-mail te sturen naar klantenservice@makeyourteddy.nl, echter zullen wij voor het retourneren van groot speelgoed kosten in rekening brengen.
3. Wanneer u uw bestelling retour stuurt komen de kosten voor deze retourzending voor rekening van de koper.

Artikel 12 Klachten

1. Klachten kunt u kenbaar maken via de contactmogelijkheden als vermeld in artikel 1b. Uw klacht wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen.
2. Mocht u het oneens zijn met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u binnen redelijke termijn na afhandeling uw klacht opnieuw schriftelijk en gemotiveerd indienen bij de directie.
3. De directie meldt de consument binnen dertig dagen schriftelijk in hoeverre de klacht gegrond is bevonden en in hoeverre aan zijn bezwaren wordt tegemoetgekomen.
4. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
5. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
6. 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.
7. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
8. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht door Stichting GeschilOnline (www.geschilonline.com) te laten behandelen, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaalt dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
9. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

10. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 13 Privacy

De wijze waarop de webwinkelier omgaat met door consumenten verstrekte persoonsgegevens is vastgesteld in een Privacyverklaring.

Deze privacyverklaring is via de website in te zien.

Artikel 14 Auteursrecht

Het is niet toegestaan de inhoud van de website, of enige andere onder het Auteursrecht vallende, door de webwinkelier verstrekte of openbaar gemaakt informatie, zonder toestemming te vermenigvuldigen of aan derden beschikbaar te stellen.

Artikel 15 Toepasselijk recht

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vallen alle overeenkomsten waarop deze Consumentenvoorwaarden van toepassing zijn onder het Nederlands recht.

Artikel 16 Wijzigingen

1. de webwinkelier behoudt zich het recht voor wijzigingen in deze consumentenvoorwaarden aan te brengen.
2. Individuele afwijkingen van deze consumentenvoorwaarden, moeten schriftelijk tussen de webwinkelier en de consument worden vastgelegd.

Artikel 17 Uw consumentengegevens

Wij willen u er op wijzen dat het niet is toegestaan om als consument bewust onjuiste informatie te verschaffen.

Artikel 18 Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Keurmerk Veilig Winkel GKVW via info@keurmerkveiligwinkelen.nl
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.

Artikel 19 Prijsinformatie

Als we onverhoopt (per ongeluk), een item onder geprijsd hebben, zijn we niet verplicht om dat artikel aan u te leveren voor de aangegeven prijs, op voorwaarde dat we u op de hoogte brengen voordat we het product aan u verzenden. In deze omstandigheden brengen wij u op de hoogte van de correcte prijs, u kunt dan beslissen of u het artikel voor de correcte prijs wilt bestellen.