

## **Algemene voorwaarden CHANGE**

Onze algemene voorwaarden zijn conform de richtlijnen van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De rechten van de consument zijn dus goed geborgd.

### **Artikel 1. Identiteit van de ondernemer**

1.1 De identiteit van de ondernemer:

De VOF CHANGE

Raadhuisstraat 87a,4631 NC Hoogerheide Tel Winkel +31(0) 623282225

Whats app nummer: 0164-613900 KvK-nummer: 74031600

BTW-nummer: NL 859749940B01

E-mail: [info@change-online.nl](mailto:info@change-online.nl)

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

2.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten van CHANGE via de webshop zijn deze algemene voorwaarden (hierna te noemen: “**Algemene voorwaarden**”) van toepassing. Zowel CHANGE als de consument erkennen de juridische geldigheid van elektronische communicatie, zoals tevens bepaald in Europese regelgeving. Aan eventueel overeengekomen afwijkingen kan de consument geen rechten ontleen bij toekomstige bestellingen.

2.2 Het accepteren van een aanbieding dan wel het plaatsen van een bestelling houdt in dat de consument de toepasselijkheid van deze voorwaarden aanvaardt.

2.3 Van het in deze voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.

### **Artikel 3. Aanbiedingen / overeenkomsten**

Let op: Er gelden andere voorwaarden voor de sale producten.

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van CHANGE zijn vrijblijvend. CHANGE behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om prijzen te wijzigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

3.2 Getoonde en/of verstrekte samples en modellen, alsmede opgaven van kleuren, maten, en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal, websites of social media van CHANGE zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3.3 Een overeenkomst komt slechts tot stand na acceptatie van de bestelling van de consument door CHANGE. Zolang CHANGE de bestelling niet aan de consument heeft bevestigd, is er geen overeenkomst tot stand gekomen. Indien de aanvaarding van de consument afwijkt van het aanbod van CHANGE, dan is CHANGE hieraan niet gebonden. Er is dan geen overeenkomst tot stand gekomen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

3.4 CHANGE behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren. Van een dergelijke weigering wordt de consument al dan niet met opgaaf van reden op de hoogte gesteld. Een eventuele reeds gedane betaling wordt in dat geval uiteraard teruggestort op de rekening van de bank- of creditcardmaatschappij waarvan deze betaling afkomstig is.

3.5 Door bij ons te bestellen – via de website dan wel per e-mail – ontstaat een rechtsgeldige koopovereenkomst waarop betaling dient te volgen.

#### **Artikel 4. Prijzen / verzendkosten / betaling / eigendomsvoorbehoud / wanbetaling**

4.1 De vermelde prijzen voor de aangeboden producten en diensten zijn in euro's inclusief BTW, tenzij expliciet anders aangegeven.

4.2 Voor transport binnen Nederland, met uitzondering van Caribisch Nederland, brengt CHANGE maximaal €4,95 in rekening. Voor consumenten uit andere landen dan Nederland is de bijdrage in de verzendkosten afhankelijk van het land en de hoogte van het bedrag van de bestelling. CHANGE behoudt zich het recht voor om dit bedrag te conformeren aan de meest actuele tariefstelling voor deze diensten door DPD Parcel of een gelijkwaardige aanbieder van pakketdiensten.

4.3 CHANGE werkt in beginsel door middel van vooruitbetaling (online of vooraf per bankoverschrijving). Na een bestelling ontvangt de consument een bevestiging per e-mail met daarin de totale kosten, inclusief verzendkosten. Voor online betalingen worden geen extra kosten berekend. Na ontvangst van de gehele betaling verzendt CHANGE de bestelling van de consument. Alle artikelen blijven eigendom van CHANGE totdat de gehele betaling is ontvangen.

4.4 Er is sprake van wanbetaling indien 21 dagen na het sluiten van de overeenkomst het factuurbedrag niet of nog niet geheel is voldaan. De consument wordt dan schriftelijk gemaand het gehele, dan wel het resterende bedrag per omgaande te voldoen. Indien het bedrag niet binnen 14 dagen na ontvangst van de aanmaning is voldaan, is CHANGE gerechtigd het te vorderen bedrag vermeerderd met minimaal € 40,- te (doen) incasseren, dit overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, of de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 5. Levering**

5.1 CHANGE verzendt alle bestellingen in principe binnen 1-3 werkdagen na ontvangst van de bestelling via DPD Parcel (of een gelijkwaardige pakketdienst) naar het bij bestelling aangegeven afleveradres. Mochten wij hiervan om bepaalde redenen afwijken dan krijgt de consument hiervan per e-mail bericht. Mocht de consument op moment van afgifte niet thuis zijn, dan kan de consument het pakket op een DPD afgiftepunt in de buurt ophalen. Mocht het pakket niet binnen 3 weken worden opgehaald, dan zal het pakket door ons retour worden ontvangen. CHANGE zal het aankoopbedrag minus de verzendkosten aan de consument teruggestorten.

5.2 Als termijnen in werkdagen worden vermeld, worden hiermee alle dagen van maandag tot en met vrijdag bedoeld, met uitzondering van wettelijke feestdagen.

5.3 De aangegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van de overeengekomen levertijden geeft de consument niet het recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichting welke voor de consument uit deze of uit enige andere daarmee samenhangende overeenkomst mocht voortvloeien.

5.4 Het product moet uiterlijk 30 dagen na bestelling bij de consument geleverd zijn. Wanneer dit niet gebeurt, kan de consument de koop onmiddellijk ongedaan maken. Het voorgaande geldt niet als partijen een andere leveringstermijn hebben afgesproken, als er sprake is van overmacht aan de zijde van CHANGE of de door haar ingeschakelde derde(n).

5.5 CHANGE streeft ernaar de bestelling in één keer te leveren, maar kan de bestelling ook in gedeelten leveren.

5.6 Wij doen ons best om de website zo up-to-date mogelijk te houden. Echter het kan voorkomen dat er onverhoopt een artikel niet meer leverbaar is. In dat geval neemt CHANGE zo spoedig mogelijk contact met de consument op.

5.7 De levertijden zijn 2 – 3 werkdagen.

## **Artikel 6. Herroepingsrecht / retournering / garantie**

6.1 Na ontvangst door de consument van de bestelde artikelen via onze webshop of per e-mail heeft de consument een bedenktijd zoals beschreven in artikel 6.3.

6.2 Het artikel dient bij ontvangst te worden nagekeken op eventuele fouten, onvolmaaktheden of beschadigingen. Deze dienen binnen 14 dagen na ontvangst door de consument per e-mail aan ons te worden gemeld. Artikelen met een fout, onvolmaaktheid of beschadiging die retour worden gezonden zonder dat er binnen 14 dagen na ontvangst door de consument een melding is gedaan van een foutje, onvolmaaktheid of beschadiging, kunnen niet worden geaccepteerd.

6.3 Indien de consument niet tevreden is over de bestelling via onze webshop of per e-mail, kan de consument binnen 14 dagen na ontvangst van het artikel/de artikelen aangeven dat hij/zij het artikel/de artikelen wenst te retourneren. De consument kan hiervoor gebruik maken van het "Modelformulier voor herroeping", beschikbaar op deze website. De consument kan ook het herroepingsrecht invoeren door middel van een ondubbelzinnige verklaring. De consument verzendt het (de) te retourneren artikel(en) met de pakbon direct, maar in ieder geval binnen veertien dagen na indiening van het voornoemde formulier of de ondubbelzinnige verklaring, aan CHANGE. De consument draagt de kosten voor de retourzending.

6.4 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op wat hygiëne betreft gevoelige artikelen.

6.5 Heeft de consument de bestelde artikelen retour gestuurd, dan mag de consument deze omruilen voor een andere maat of het aankoopbedrag inclusief de aan CHANGE betaalde verzendkosten terugkrijgen, dit met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.6. Indien de consument een deel van de bestelling houdt, krijgt de consument alleen het aankoopbedrag van de geretourneerde artikelen terug, niet de verzendkosten.

6.6 Wij zullen binnen 14 dagen na ontvangst van de geretourneerde artikelen de bank- of creditcardmaatschappij, welke gebruikt is tijdens het plaatsen van de originele bestelling, opdracht geven om het reeds betaalde bedrag (inclusief de eventuele standaard verzendkosten) aan de consument te retourneren. Eventuele hogere verzendkosten voor de originele verzending van CHANGE aan de consument, waarvoor de consument zelf heeft gekozen, dan de door CHANGE aangeboden minst kostbare wijze van standaard levering, worden door CHANGE niet vergoed.

6.7 Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument. Voorwaarde voor het daadwerkelijk gebruikmaken van het

herroepingsrecht is dat de betreffende artikelen deugdelijk verpakt, compleet, onbeschadigd, ongebruikt zijn en in de onbeschadigde en originele verpakking geretourneerd worden samen met de pakbon. Indien beschadigingen zijn opgetreden als gevolg van een ondeugdelijke verzendverpakking of indien het poststuk onvoldoende gefrankeerd is, behoudt CHANGE zich het recht voor om een retourzending te weigeren.

6.8 Op basis van de wet heeft de consument recht op een deugdelijk product, dat aan de verwachtingen moet voldoen die de consument er redelijkerwijs van mag hebben. Wij zullen een eventueel probleem met de deugdelijkheid van het product zo spoedig mogelijk oplossen. Mocht de oplossing niet aan de verwachting van de consument voldoen dan kan de consument de bestelling, zonder bijkomende kosten, annuleren.

6.9 De in dit artikel bedoelde garantie en het herroepingsrecht vervalt onder andere wanneer:

1. Het artikel gedragen en/of gewassen is (hiermee wordt niet het passen van de kleding bedoeld);
2. Het artikel door de consument beschadigd is en/of de consument getracht heeft de schade c.q. gebrek te herstellen;
3. De label(s) en/of toebehoren zijn verwijderd of ontbreken;
4. De consument de gebruiksaanwijzing en/of gebruiksinstructie niet heeft opgevolgd; en/of
5. Het artikel volgens de door de consument verstrekte specificatie(s) is vervaardigd.

## **Artikel 7. Overmacht**

7.1 CHANGE heeft in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door dit schriftelijk mee te delen en zulks zonder dat CHANGE gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

7.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming die niet aan CHANGE kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

8.1 CHANGE is niet aansprakelijk voor indirecte schade. CHANGE zal alleen een beroep doen op deze uitsluiting van de aansprakelijkheid indien en voor zover dit wettelijk is toegestaan.

## **Artikel 9. Diversen**

9.1 Indien de consument aan CHANGE schriftelijk opgave doet van een adres, is CHANGE gerechtigd aan dat adres alle bestellingen te verzenden, tenzij de consument aan CHANGE schriftelijk opgave doet van een ander adres waarnaar de bestellingen dienen te worden gezonden.

9.2 Wanneer door CHANGE gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Algemene voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze Algemene voorwaarden te eisen. De consument kan nimmer enig recht doen laten gelden op grond van het feit dat CHANGE deze Algemene voorwaarden soepel toepast.

9.3 Indien één of meer van de bepalingen van deze Algemene voorwaarden of enige andere overeenkomst met CHANGE in strijd is/zijn met enig toepasselijk wettelijke voorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door CHANGE vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

9.4 CHANGE is bevoegd om bij de uitvoering van de bestelling(en) gebruik te maken van derden.

## **Artikel 10. Klachtenregeling**

10.1 CHANGE beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

10.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij CHANGE, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

10.3 Bij CHANGE 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 CHANGE binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

10.4 De consument geeft CHANGE in ieder geval 4 weken de tijd om de klacht in onderling overleg op te lossen. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling, zoals beschreven in artikel 10.5.

10.5 Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot CHANGE (info@change-online.nl). CHANGE zal de klachten behandelen als beschreven in artikel 10.3. 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 te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel CHANGE als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald 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>).

10.6 Een klacht schort de verplichtingen van de consument niet op, tenzij CHANGE schriftelijk anders aangeeft.

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

## **Artikel 11. Toepasselijk recht**

11.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.