

# Algemene voorwaarden - v28

Silk Haven

18-01-2011

## ALGEMENE VOORWAARDEN WEBWINKEL SILK HAVEN.

Silk Haven, Kamer van koophandel nummer Breda 20131032, btw plichting 19%, 140607973.

Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten van de webwinkel van Silk Haven zijn deze Algemene Leveringsvoorwaarden (hierna: Voorwaarden) van toepassing. Deze kunnen regelmatig worden gewijzigd, zonder hierover vooraf te berichten. Wanneer u de website ook na dergelijke wijzigingen blijft gebruiken, betekent dit dat u akkoord gaat met de verplichtingen van de gewijzigde voorwaarden.

Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Voorwaarden aanvaardt.

Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts na schriftelijke mededeling dan wel schriftelijke goedkeuring door Silk Haven worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.

Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden, en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Silk Haven webshop worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Silk Haven ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

### 1. BESTELLING

1.1 Voor misverstaan, beschadigingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en "Silk Haven", dan wel tussen "Silk Haven" en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen u en "Silk Haven", is "Silk Haven" niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van "Silk Haven".

### 2. AANBIEDINGEN/OVEREENKOMSTEN

2.1 Alle aanbiedingen van "Silk Haven" zijn vrijblijvend en "Silk Haven" behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is. Zie ook artikel 3.6.

2.2 Een overeenkomst komt slechts tot stand na acceptatie van uw bestelling door "Silk Haven". "Silk Haven" is gerechtigd bestellingen te weigeren dan wel bepaalde voorwaarden aan de levering te verbinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd of niet beschikbaar is, deelt "Silk Haven" dit mee binnen 14 werkdagen na ontvangst van de bestelling.

### 4. PRIJZEN EN BETALINGEN

4.1 Prijzen zijn vermeld in euro's inclusief btw en exclusief verzendkosten.

4.2 Betaling dient te gebeuren binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur op de door u gekozen betaalwijze die wij aanbieden. Na deze 14 dagen beschouwen wij de bestelling als geannuleerd.

4.4 Wij en onze webwinkel-leverancier doen er alles aan, voor zover dit binnen het vermogen ligt, om de details van uw bestelling en betaling geheim te houden, maar we kunnen we niet aansprakelijk gesteld worden voor enig verlies dat u lijdt wanneer een derde onbevoegd toegang krijgt tot gegevens die u verstrekt wanneer u toegang krijgt tot of bestellingen plaatst via deze website.

4.5 Als u een bestelling plaatst, geeft u automatisch te kennen dat het opgegeven bankrekeningnummer van u is. Bent u jonger dan 18 jaar, vraag dan toestemming aan een ouder.

4.6 Plaatsen van een bestelling geldt als orderbevestiging. Het is verboden geld te storeren. Bij storering blijft de betalingsverplichting gelden en wordt uw factuur verhoogd met € 7,50 als onkostenvergoeding voor onze extra administratiekosten.

4.6 Remboursbetaling: TNT post levert het pakket af bij het door u opgegeven afleveradres. U betaalt de factuur contant aan de postbode. Bent u niet thuis, dan wordt het een 2e keer aangeboden. Bent u wederom niet thuis, dan wordt het pakket 3 weken bewaard op het postkantoor waar u het op kunt halen. Indien u het pakket nooit ophaald, zullen de kosten voor rembours en retourzending aan u in rekening gebracht worden.

### 5. VERZENDING EN LEVERTIJD

5.1 Wij verzekeren elke aankoop gedurende de tijd dat deze vervoerd wordt, totdat deze bij u is bezorgd.

5.2 De verzendkosten worden berekend volgens de tarieven van TPG Post, waarvoor u een bijdrage betaalt per

pakket. Dit is inclusief kosten voor verzekerd verzenden en aangetekende verzending.

5.2.1. Voor bestellingen van 1 of 2 kussenslopen kan gekozen worden om deze tegen normale porto te laten verzenden. Let op: u kunt dan geen aanspraak maken op `zoek geraakte` zendingen, dit risico is dan volledig voor u.

5.2.2. Silk Haven is niet verantwoordelijk voor schade aan het pakket ontstaan tijdens transport of voor vertraging in bezorging door de pakketdienst.

5.3.1 De door "Silk Haven" opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft u geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht uw bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden. Bij overschrijding van 30 dagen levertijd, geldt punt 5.3.2. uit de algemene leveringsvoorwaarden.

5.3.2 De consument kan de bestelling/overeenkomst kostenloos en zonder ingebrekestelling ontbinden indien niet geleverd wordt binnen 30 dagen.

5.4 De bestelling wordt pas in behandeling genomen na correcte ontvangst van uw vooruit- of aanbetaling.

5.5 Indien een pakket beschadigd bij u wordt aangeboden door de pakketdienst, weigert u het dan.

## 6. AANSPRAKELIJKHEID EN EIGENDOMSVOORBEHOUD

6.1 Silk Haven is niet verantwoordelijk voor toegebrachte schade aan het product of het pakket, diefstal en of het kwijtraken van het pakket door TNT Post of andere pakketdienst.

6.2 De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien u al hetgeen u op grond van enige overeenkomst aan "Silk Haven" verschuldigd bent, heeft voldaan. Het risico ter zake van de producten gaat reeds op het moment van de aflevering op u over.

6.3.1. Wij geven de informatie op de website zo juist mogelijk weer, maar geven geen garanties over de juistheid of gebreken noch over veiligheid, volledigheid of andere garanties die voortkomen uit onze manier van zakendoen.

6.3.2. We geven geen garantie dat de website of de server die de website beschikbaar maakt vrij is van virussen of bugs. Wij zijn niet verantwoordelijk voor alles wat doorgegeven of geupload wordt, veiligheid of functionaliteit van de website.

6.3.3. U accepteert dat wij niet kunnen garanderen, en daarom op geen enkele manier verantwoordelijk zijn voor de veiligheid of privacy van deze website. Hetzelfde geldt voor alle informatie die door u aan deze website is verschaft of van deze website is gehaald.

6.3.4. U gaat ermee akkoord dat Silk Haven, bij plaatsing van uw bestelling, niet aansprakelijk is voor enige economische of persoonlijke schade, enig verlies van klanten of reputatie, of enige andersoortige, indirecte of bijkomende verliezen, waarbij het er niet toe doet, of deze verliezen door deze partij zijn geleden voortkomend uit of samenhangend met de leveringen van artikelen door Silk Haven.

6.3.5. U gaat ermee akkoord Silk Haven te vrijwaren tegen alle aansprakelijkheden, claims, kosten, schade, gevolgschade en verliezen, inclusief juridische kosten, die voortkomen uit enige inbreuk jegens Silk Haven door u of elke andere aansprakelijkheid die voortvloeit uit uw gebruik van de website en onze producten. Dit geldt ook voor het gebruik door andere personen die toegang tot deze website krijgen met gebruikmaking van uw internetaccount.

6.3.6. Silk Haven kan de `eigenschappen van zijde op gezondheid` en de `samenstelling van de stoffen/vullingen` niet persoonlijk garanderen en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor deze informatie. Deze informatie is gebaseerd op publicaties, gegevens van onze leveranciers, ervaringen van gebruikers van zijde producten en medische rapporten die vrij op het internet te vinden zijn.

6.3.7. Wanneer er fabrieksgarantie wordt gegeven op de producten, staat dit vermeld bij het artikel. Schade aan het product door verkeerd gebruik of verkeerd wassen vallen buiten de fabrieksgarantie. Garantie zaken worden door de fabrikant afgehandeld.

## 7A. RETOURNEREN MAATWERK ARTIKELEN

7.1.1 Maatwerk artikelen worden op maat gemaakt en kunnen in principe niet geretourneerd worden.

7.1.2 Als u denkt dat er zichtbare fouten zijn in uw aankoop of dat er een fout is gemaakt met uw bestelling, neem dan contact op met Silk Haven. Het product zal eerst naar Silk Haven gestuurd moeten worden ter beoordeling van de klacht. Let op: Retourneren van een product is alleen mogelijk als er een fout is in de materialen of een fout in de verzonden order. Als we inderdaad zien dat er een fout is gemaakt van onze kant of er is een fout in het materiaal, zullen we dit repareren, een tegoedbon uitgeven of vervangen door een nieuw product, na ontvangst en beoordeling van het originele item.

7.2 Onze items worden op de opgegeven maten gemaakt, als een item niet past door een foutief opgegeven maat, zijn wij hier niet aansprakelijk voor. Ook tegenvallend materiaal of kleur komt niet in aanmerking voor retouren.

7.2.1. De maten van al onze producten mogen een afwijking hebben van max. 4% groter of kleiner.

7.3 U heeft de verplichting om bij aflevering te onderzoeken of de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Indien dit niet het geval is, dient u "Silk Haven" daarvan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 2 werkdagen na de aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, schriftelijk en gemotiveerd kennis te geven.

7.4.1. Alle verzendkosten voor retouren zijn voor uw rekening.

7.4.2 Wanneer Silkhaven een fout heeft gemaakt in de bestelling, betalen wij de portokosten voor uw retourzending. U frankteert uw pakket voldoende en wij keren maximaal 8,00 aan portokosten aan u uit op uw bankrekening, binnen 21 dagen na ontvangst en acceptatie van uw retourzending.

7.4.3. U bent als klant verantwoordelijk voor het pakket als u het retourneert. Wij raden u aan om het pakket verzekerd te verzenden. Kwijtgeraakte of gestolen retourzendingen kunnen wij niet accepteren als retour.

7.5 Onvoldoende gefrankeerde retourzendingen worden geweigerd.

7.6 Retourzendingen moeten verstuurd worden aan het retouradres:

Silk Haven, Langenoordstraat 109, 4761 DL, Zevenbergen nadat u eerst via email contact met ons op hebt genomen.

## 7B. RETOURNEREN STANDAARD ARTIKELEN

7.7.1 . Artikelen die onder deze categorie vallen, kunt u binnen 7 werkdagen retourneren om te ruilen of voor geld teruggave als u aan de retourvoorwaarden voldoet.

7.7.2. Het staat Silk Haven vrij om artikelen die buiten de bovengenoemde termijn worden geretourneerd, al dan niet te accepteren.

7.8.1 Retourvoorwaarden zijn:

Standaard artikelen mogen alleen worden geretourneerd indien ze in een nieuwe staat verkeren en niet gebruikt zijn en in de originele, onbeschadigde verpakking geretourneerd worden. Onder nieuw en ongebruikt verstaat Silk Haven dat er geen sporen van gebruik op het product aanwezig zijn. Wij verkopen alleen nieuwe artikelen en accepteren geen artikelen waaraan te zien is dat ze gebruikt zijn. In dergelijke gevallen wordt het artikel aan de koper geretourneerd. Silk Haven is niet verantwoordelijk voor een artikel dat niet op de hierboven genoemde wijze is geretourneerd en kan dus ook niet als zodanig restitutie geven.

7.8.2. Retourzendingen moeten een kopie van de order bijgesloten hebben.

7.9. 1. Alle verzendkosten voor retouren zijn op uw eigen kosten. Controleer daarom uw bestelling (kleur, juiste maat) voordat u het besteld.

7.10 Onvoldoende gefrankeerde retourzendingen worden geweigerd.

7.11 Retourzendingen moeten verstuurd worden aan het retouradres:

Silk Haven, Langenoordstraat 109, 4761 DL, Zevenbergen.

7.12. U bent als klant verantwoordelijk voor het pakket als u het retourneert. Wij raden u aan om het pakket verzekerd te verzenden. Kwijtgeraakte of gestolen retourzendingen kunnen wij niet accepteren als retour.

7.13 Als u het artikel wilt omruilen, stuur ons dan per e-mail de gewenste maat/kleur, zodat wij deze alvast voor u kunnen reserveren, mits het op voorraad is.

7.14.1 Als u de hele bestelling of een gedeelte van de bestelling houdt, brengen wij de verzendkosten in rekening. Deze heeft u al voldaan bij vooruitbetaling.

7.14.2 Bij een 1e ruiling betaalt u geen extra bezorgkosten. Bij een 2e of verdere ruiling betaald u 8,00 bezorgkosten. Alleen ongeopende producten kunnen worden geruild. Als u de verpakking al heeft geopend, neemt u dan contact met ons op.

7.14.3 Bij retournering van de hele bestelling, krijgt u ook de bezorgkosten retour en betaalt u alleen de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het pakket.

7.14.4. Als uw bestelling in gedeelten geleverd wordt, betaald u maar 1x verzendkosten.

7.15 We accepteren geen retourzendingen van goederen die niet via deze website zijn gekocht.

7.16 We vergoeden niet meer dan de aankoopprijs van het artikel.

7.17 Geaccepteerde retourzendingen worden binnen 21 dagen uitbetaald op het banknummer waarmee u betaalt heeft.

7.18 Silk Haven accepteert geen geretourneerde artikelen die ten tijde van de retourzending beschadigd waren, gebruikt zijn of de verpakking is beschadigd. We raden u aan om de artikelen meteen na ontvangst goed te controleren, alvorens u eventuele etiketten en labels verwijderd.

7.19 Onze items zijn op de op de webwinkel aangegeven maten gemaakt. Als een item niet past doordat u de verkeerde maat heeft besteld, zijn wij hier niet aansprakelijk voor.

## 8. GARANTIES

8.1 Verkleuring van de zijde valt niet onder garantie: zijde is gevoelig voor zonlicht en daglicht, dit staat op de meegeleverde gebruiksvorschriften.

8.2 De maten van al onze producten mogen een afwijking hebben van max. 4% groter of kleiner.

8.3 Silk Haven geeft 1 maand garantie op het stikwerk van zijde bedtextiel.

8.4 Op Silkweb dekbedden en hoofdkussens zit 12 maanden fabrieksgarantie.

8.5 Op Sichou dekbedden en hoofdkussens zit 24 maanden fabrieksgarantie.

8.6. Voor punten 8.1 t/m 8.5 geldt dat verkeerd gebruik/ verkeerd wassen uitgesloten is van elke garantie. Was- en gebruiksvorschriften staan op de website en zijn bij bestellingen bijgeleverd.

## 9. OVERMACHT

9.1 Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft "Silk Haven" in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van uw bestelling uit te stellen totdat het probleem is opgelost, dan wel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, door u dit schriftelijk mee te delen en zonder dat "Silk Haven" gehouden is tot enige schadevergoeding.

9.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming welke niet aan "Silk Haven" 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.

## 10. PRIVACY BELEID

10.1 U accepteert en gaat ermee akkoord dat wij toegang hebben tot de door u verschaft informatie en gerechtigd zijn om deze bekend te maken om wetten na te leven die hierop van toepassing zijn en op wettig verzoek van de overheid. U gaat ermee akkoord dat Silk Haven uw informatie mag gebruiken voor haar nieuwsbrief.

10.2 Niets uit deze website mag gebruikt worden voor commerciële doeleinden. Niets van deze website mag gebruikt worden om te wijzigen, kopiëren, verkopen enzovoorts, omdat er auteursrecht en copyright rust op alle elementen op deze website.

## 11. DIVERSEN

11.1 Indien u aan "Silk Haven" schriftelijk opgave doet van een adres, is "Silk Haven" gerechtigd aan dat adres alle bestellingen te verzenden, tenzij u de aan "Silk Haven" schriftelijk opgave doet van een ander adres waaraan uw bestellingen dienen te worden gezonden.

11.2 Wanneer door "Silk Haven" gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze Voorwaarden te eisen. U kunt nimmer enig recht doen laten gelden op grond van het feit dat "Silk Haven" deze Voorwaarden soepel toepast.

11.3 Indien één of meer van de bepalingen van deze Voorwaarden of enige andere overeenkomst met "Silk Haven" in strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door "Silk Haven" vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

11.4 "Silk Haven" is bevoegd om bij de uitvoering van uw bestelling(en) gebruik te maken van derden.

11.5 Stof kleur continuïteit: Silk Haven doet er veel aan om te zorgen dat onze stof kleuren hetzelfde blijven, maar door de natuurlijke variabiliteit van garen productie, kunnen er variaties in stoffen bestaan. We kunnen niet garanderen dat twee items van dezelfde stofkleur, besteld op verschillende tijdstippen perfect dezelfde kleur en dichtheid zullen hebben.

11.6 De maatvoeringen van de producten zijn een indicatie en mogen 4% afwijken.

## 12. ANNULEREN

12.1 Een bestelling kan worden geannuleerd voordat het aan u verzonden is. Neem contact op met Silk Haven.

12.1.1 Een maatwerk bestelling kan binnen 48 uur na plaatsing & (aan)betaling geannuleerd worden. Als de order al gestikt wordt of u annuleert later dan 48 uur na plaatsing & (aan)betaling van de bestelling, wordt 15% in rekening gebracht.

12.2 Annulering nadat een (rembours) pakket is verzonden, betekent dat u de door Silk Haven gemaakte rembours- of verzendkosten verschuldigd blijft. Ook de kosten voor retourzending zijn voor rekening van de klant.

## 13. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

13.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook voor klanten woonachtig buiten Nederland.

13.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.