

# Algemene voorwaarden - v7

De Knotwilg Landelijk Wonen

31-10-2016

Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten van De Knotwilg Landelijk Wonen zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

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 schriftelijk 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 De Knotwilg Landelijk Wonen worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door De Knotwilg Landelijk Wonen ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

## 1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van De Knotwilg Landelijk Wonen. De voorwaarden zijn voor een ieder toegankelijk en opgenomen op de internetsite van De Knotwilg Landelijk Wonen.

Op verzoek zenden wij u een schriftelijk exemplaar.

1.2 Door het plaatsen van een bestelling geeft u te kennen dat u met de leverings- en betalingsvoorwaarden akkoord gaat.

De Knotwilg Landelijk Wonen behoudt zich het recht voor haar leverings- en/of betalingsvoorwaarden na het verstrijken van de looptijd te wijzigen.

1.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van derden niet door De Knotwilg Landelijk Wonen erkend.

1.4 De Knotwilg Landelijk Wonen garandeert dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst en voldoet aan de in het aanbod vermelde specificaties.

## 2. Levering

2.1 Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.

2.2 In het kader van de regels van de koop op afstand zal De Knotwilg Landelijk Wonen bestellingen tenminste binnen 30 dagen uitvoeren. Indien dit niet mogelijk is (doordat het bestelde niet op voorraad is of niet meer leverbaar), of er is om andere redenen vertraging, of een bestelling kan niet of slechts gedeeltelijk worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument binnen 1 maand na plaatsing van de bestelling bericht en heeft hij in dat geval het recht de bestelling zonder kosten en ingebrekestelling te annuleren.

2.3 Aan de leveringsplicht van De Knotwilg Landelijk Wonen zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan, zodra de door De Knotwilg Landelijk Wonen geleverde zaken een keer aan de afnemer zijn aangeboden.

Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering.

2.4 Alle op de internetsite genoemde termijnen zijn indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

## 3. Prijzen

3.1 Prijzen worden binnen de looptijd van de aanbieding niet verhoogd, tenzij wettelijke maatregelen dit noodzakelijk maken of indien de fabrikant tussentijdse prijsverhogingen doorvoert.

3.2 Alle prijzen op de site zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3.3 Alle prijzen op de site zijn in EURO's en inclusief 21% BTW.

## Artikel 4 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen via mail aan [info@deknottwilglandelijkwonen.nl](mailto:info@deknottwilglandelijkwonen.nl). Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies

### Artikel 4.1 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

### Artikel 4.2 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;

- e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- f. voor losse kranten en tijdschriften;
- g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

## 5. Gegevensbeheer

5.1 Indien u een bestelling plaatst bij De Knotwilg Landelijk Wonen, dan worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand van De Knotwilg Landelijk Wonen.

De Knotwilg Landelijk Wonen houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties en zal uw gegevens niet verstrekken aan derden.

5.2 De Knotwilg Landelijk Wonen respecteert de privacy van de gebruikers van de internetsite en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van uw persoonlijke gegevens.

## 6. Garantie

6.1 De Knotwilg Landelijk Wonen garandeert dat de door haar geleverde producten voldoen aan de eisen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en levensduur zoals deze door partijen bij de koopovereenkomst in redelijkheid zijn bedoeld, en staat daarmee in voor de fabrieksgarantie van het aan u geleverde product. Dit geldt niet voor antieke en brocante artikelen, daar zij een verleden hebben en niet altijd in perfecte staat verkeren, zoals nieuwe artikelen.

6.2 De garantietermijn van De Knotwilg Landelijk Wonen komt overeen met de fabrieksgarantietermijn.

De Knotwilg Landelijk Wonen is echter nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de zaken voor elke individuele toepassing door de afnemer, noch voor eventuele adviezen t.a.v. het gebruik of de toepassing van de zaken.

6.3 De Knotwilg Landelijk Wonen geeft alleen garantie op constructie fouten en/of technische mankementen. Krimpen/scheuren e.d. in houten producten vallen buiten de garantie aangezien dit de natuurlijke werking van het hout betreft.

6.4 De afnemer is verplicht de geleverde zaken bij ontvangst onmiddellijk te controleren.

Indien blijkt dat de afgeleverde zaak verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, dan dient de afnemer (alvorens over te gaan tot terugzending aan De Knotwilg Landelijk Wonen) deze gebreken onmiddellijk schriftelijk te melden aan De Knotwilg Landelijk Wonen. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde goederen kunnen uiterlijk tot maximaal 2 weken na levering aan De Knotwilg Landelijk Wonen schriftelijk worden gemeld. Terugzending van de zaken dient te geschieden in de originele verpakking (inclusief accessoires en bijbehorende documentatie) en in nieuwstaat verkerend. Ingebruikneming na constatering van gebreke, beschadiging ontstaan na constatering van gebreke, bezwaring en/of doorverkoop na constatering van gebreke, doet dit recht tot reclameren en terugzending geheel vervallen.

6.5 Indien klachten van de afnemer door De Knotwilg Landelijk Wonen gegrond worden bevonden, zal De Knotwilg Landelijk Wonen naar haar keuze of de geleverde zaken kosteloos vervangen, of met de afnemer een schriftelijke regeling over de schadevergoeding treffen, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van De Knotwilg Landelijk Wonen en mitsdien het bedrag der schadevergoeding steeds beperkt is tot ten hoogste het factuurbedrag der betreffende zaken.

Iedere aansprakelijkheid van De Knotwilg Landelijk Wonen voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder mede begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde winst.

6.6 De Knotwilg Landelijk Wonen is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen bewuste roekeloosheid van niet-leidinggevend personeel.

6.7 Deze garantie geldt niet indien:

- A) en zolang de afnemer jegens De Knotwilg Landelijk Wonen in gebreke is;
- B) de afnemer de geleverde zaken zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken.
- C) de geleverde zaken aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd met de aanwijzingen van De Knotwilg Landelijk Wonen en/of gebruiksaanwijzing op de verpakking zijn behandeld;
- D) de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen
- E) Bij oververhitting door verwarming, blootstelling aan vochtigheid, extreme warmte, koude of droogte.

## 7. Aanbiedingen

7.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders in de aanbieding is vermeld.

7.2 Bij aanvaarding van een vrijblijvende aanbieding door koper, behoudt De Knotwilg Landelijk Wonen zich het recht voor de aanbieding binnen de termijn van 3 werkdagen na ontvangst van die aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken.

7.3 Mondelinge toezeggingen verbinden De Knotwilg Landelijk Wonen slechts nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.

7.4 Aanbiedingen van De Knotwilg Landelijk Wonen gelden niet automatisch ook voor nabestellingen.

7.5 De Knotwilg Landelijk Wonen kan niet aan haar aanbieding worden gehouden indien de afnemer had behoren te begrijpen dat de aanbieding, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.

7.6 Aanvullingen, wijzigingen en/of nadere afspraken zijn slechts van kracht, indien schriftelijk overeengekomen.

## 8. Overeenkomst

8.1 Een overeenkomst tussen De Knotwilg Landelijk Wonen en een klant komt tot stand nadat een bestelling opdracht door De Knotwilg Landelijk Wonen op haalbaarheid is beoordeeld.

8.2 De Knotwilg Landelijk Wonen behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling.

## 9. Afbeeldingen en specificaties

9.1 Alle afbeeldingen, foto's, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, afbeeldingen van etiketten, etc. op de internetsite van De Knotwilg Landelijk Wonen gelden slechts bij benadering, zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## 10. Overmacht

10.1 De Knotwilg Landelijk Wonen is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.

10.2 Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het Internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van De Knotwilg Landelijk Wonen alsmede van hulppersonen, ziekte van eigenaar en/of personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.

10.3 De Knotwilg Landelijk Wonen behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is De Knotwilg Landelijk Wonen gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.

10.4 Indien De Knotwilg Landelijk Wonen bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan,

of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### 11. Aansprakelijkheid

11.1 De Knotwilg Landelijk Wonen is niet aansprakelijk voor schade ontstaan aan voertuigen of andere objecten ontstaan door verkeerd aanwenden van de producten. Lees voor het gebruik de eventuele aanwijzingen op de verpakking en/of raadpleeg onze website.

#### 12. Eigendomsvoorbehoud

12.1 U betaald vooraf nadat u een bestelling gedaan hebt via De Knotwilg Landelijk Wonen ontvangt u automatisch een orderbevestiging per mail.

Wanneer het totale bedrag van de orderbevestiging is bijgeschreven op onze bankrekening zal uw bestelling in behandeling worden genomen .

12.2 De door De Knotwilg Landelijk Wonen geleverde zaken welke onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

12.3 De afnemer is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

12.4 De afnemer geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan De Knotwilg Landelijk Wonen of een door De Knotwilg Landelijk Wonen aan te stellen derde om, in alle gevallen waarin De Knotwilg Landelijk Wonen haar eigendomsrechten wil uitoefenen, al die plaatsen te betreden waar haar eigendommen zich dan zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen.

12.5 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de afnemer verplicht De Knotwilg Landelijk Wonen zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

12.6 De afnemer verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven aan De Knotwilg Landelijk Wonen.

#### 13. Toepasselijk recht/bevoegde rechter

13.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

13.2 Van geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen De Knotwilg Landelijk Wonen en koper, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, neemt de bevoegde rechter binnen het arrondissement Rotterdam kennis, tenzij De Knotwilg Landelijk Wonen er de voorkeur aan geeft het verschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de koper te onderwerpen, en met uitzondering van die geschillen die behoren tot de competentie van de kantonrechter.

#### Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. 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.

3. 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.

4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

5. 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](http://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 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 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>).

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

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