

# Algemene voorwaarden - v11

Knuffelpost, LOVE-knuffels, Kraamkado's & meer!

20-10-2018

## Algemene Leveringsvoorwaarden

### Defenities:

Surprise!: Onder "Surprise!" wordt in deze algemene voorwaarden en elders op de site verstaan "Heaven Bags by Surprise!", Surprisekado, Knuffelpost.nl, dTpS.net en/of "Surprise!\, houder van o.a. de websites HeavenBags.nl, Knuffelpost.nl, Surprisekado.nl en Anewbaby.nl en andere verwijzende varianten. Handelend als eenmanszaak. Surprise! is vanaf haar oprichting in 1993 feitelijk gevestigd te Zaandam, kantoorhoudend R. Biermanpad 16 (1507 ST), magazijn en verzendlocatie: Penningweg 23 (1507 DB).

Leverancier/fabrikant: De leverancier/fabrikant van de producten welke Surprise! voert en levert.

Besteller/klant: De opdrachtgever tot het leveren van een product uit het assortiment van Surprise!

Ontvanger: de geadresseerde van het bestelde artikel.

Transporteur: Postnl of andere gebruikt verzendbedrijf door Surprise! om het artikel te transporteren danwel op de plaats van aflevering te krijgen.

Schriftelijk/elektronisch: per brief, fax of email verzonden.

Algemeen en toepassing: Deze algemene voorwaarden zijn met uitsluiting van enige andere voorwaarden van toepassing op de rechtsbetrekkingen, waarbij Surprise! als verzendservice optreedt. De leveringsvoorwaarden van Surprise! zijn van toepassing op alle leveringen door Heaven Bags by Surprise!, Knuffelpost.nl, dTpS.net, Surprisekado.nl & Anewbaby.nl. Door te bestellen geeft u aan met de algemene voorwaarden akkoord te gaan.

Aanbiedingen en afwijkingen: Aanbiedingen geschieden onder voorbehoud van beschikbaarheid van artikelen en zijn vrijblijvend. Prijzen en aanbiedingen voor geplaatste bestellingen blijven 5 dagen geldig. Bij wijziging in prijzen van overheidswege is Surprise! gerechtigd deze wijzigingen door te voeren.

Maatvoering: Het formaat van een artikel kan afwijken, de maatvoering is conform opgave leverancier. Afwijkingen op de samenstelling van de kraammanden: De inhoud van de kraammanden kan afwijken door niet leverbare artikelen, uitverkocht of assortimentswijziging. Het vervangende artikel heeft minimaal dezelfde waarde als het ontbrekende artikel. Onder afwijkingen wordt print, opdruk, figuur of vorm, kleur en andere van toepassing zijnde wijzigingen verstaan. Indien hier een grote afwijking van toepassing is wordt dit eerst met de besteller doorgenomen, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk en geeft de klant het recht de bestelling te annuleren. Surprise! heeft het recht in plaats van het bestelde artikel een soortgelijk artikel te leveren dan wel de overeenkomst te ontbinden. Alle overige artikelen worden geleverd als aangegeven op de website.

Annulering: Indien op het moment van annuleren de bestelling inmiddels is aangeboden aan de transporteur, kan de bestelling niet meer worden geannuleerd. Bestellingen van Knuffelpost.nl en/of Heaven Bags by Surprise! kunnen wél geretourneerd worden, maar alleen volgens de voorwaarden die vermeld zijn bij \"Retourzendingen\".

Prijzen en betalingswijze: Alle prijzen bij Heaven Bags by Surprise! en Knuffelpost.nl zijn vermeld in Euro en inclusief Nederlandse omzetbelasting (BTW) mits anders vermeld in de op het artikel betrekking hebbende informatie. Bij ieder artikel zijn de prijzen exclusief de verzendkosten. Bij het afhalen van de artikelen dient contant afgerekend te worden, wij accepteren geen pin, chip of creditcard. Hiervoor dient telefonisch een afspraak gemaakt te worden met Surprise! Alle artikelen bij Surprisekado.nl zijn exclusief BTW en exclusief verzendkosten. Indien de afnemer zich niet in het land van verzending bevindt, is de afnemer aansprakelijk voor de eventuele verschuldigde omzetbelasting en/of verschuldigde invoerrechten.

Bij Heaven Bags by Surprise! en Knuffelpost.nl geschiedt betaling via paymentprovider Mollie of Klarna of direct op de rekening van Surprise!. Surprisekado.nl is bedoeld voor bedrijven die ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel en een zakelijk- BTWnummer hebben gekregen. Alléén hiervoor verzendt Surprisekado.nl een factuur aan de besteller/klant.

Betaalplicht: Bij het definitief plaatsen van een bestelling bij Knuffelpost.nl of bij Heaven Bags by Surprise!.nl in de winkelwagen bent u verplicht om deze te betalen. Het definitief plaatsen van een bestelling doet u door het bestelproces te doorlopen, de betaalwijze te kiezen en het geheel daarna goed te keuren en af te ronden.

Wanbetaling en eigendomsrecht: Besteller/klant is in verzuim indien deze niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan als de bestelde artikelen (reeds) verzonden zijn. Bedrijfsmatig verzonden bestellingen (via surprisekado.nl) dienen binnen 21 dagen voldaan te worden. Surprise! is gerechtigd zijn vordering te verhogen met de geldende wettelijke rente en administratiekosten van € 15.00. en zal besteller/klant daarvan schriftelijk of elektronisch in kennis stellen. Besteller/klant dient deze vordering binnen 7 dagen te betalen. Na het verstrijken van deze termijn

ontvangt de besteller/klant een schriftelijke of elektronische aanmaning/ingebrekestelling met betalingstermijn van 5 dagen. Deze aanmaning/ingebrekestelling wordt verhoogd met € 40.00. Indien besteller/klant ook na het verstrijken van deze termijn geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft is Surprise! gerechtigd de totale vordering door derden, via een buitengerechtelijke invordering, te laten incasseren. Daarbij is besteller/klant, naast de aankoopsom, verhogingen en wettelijke rente, buitengerechtelijke invorderingskosten verschuldigd. Surprise! zal bij wanbetaling de besteller/klant uitsluiten van het plaatsen van een nieuwe bestelling en de ontvanger van het geleverde artikel op de hoogte stellen en vorderen tot betaling. Alle door Surprise! geleverde goederen en/of diensten blijven eigendom van Surprise! tot het moment dat het volledige factuurbedrag voldaan is.

**Aflevering en levertijd:** Op de internet site aangegeven levertijden gelden als indicatie en niet als fatale termijn. Surprise! is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van overschrijding van levertijden. Artikelen worden, indien voorradig en na een geaccepteerde betaling, op dinsdag of vrijdag, ter verzending aangeboden aan de transporteur. De transporteur levert het bestelde, onder voorbehoud, de volgende dag af op het door u opgegeven afleveradres in Nederland. Verzending naar buitenlandse afleveradressen brengen langere levertijden en afwijkende tarieven met zich mee, conform voorwaarden en opgave transporteur. Verzending van artikelen naar het buitenland geschiedt altijd op risico van de besteller. Verzendkosten informatie: zie de pagina `Verzendwijze & -kosten`. De verzending vindt eerst plaats nadat de betaling voor de te leveren artikelen is ontvangen door Surprise!. Surprise! is gerechtigd de aflevering in gedeelten na te komen. De extra kosten van de nalevering worden door Surprise! gedragen. Tijdens vakantiesluiting worden er geen leveringen gedaan via Heaven Bags by Surprise! en Knuffelpost.nl. Een vakantiesluiting wordt aangegeven op de voorpagina van de website

**Overmacht:** Onder overmacht, met betrekking tot de overeenkomst, wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen. Doordat er gebruik wordt gemaakt van het bestellen via internet is Surprise! afhankelijk van de uptime van de servers die gebruikt worden bij het transport van de data. Indien door uitval van een dezer servers de bestelling niet op tijd arriveert bij Surprise! is er sprake van overmacht. Surprise! is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Surprise! zal zo snel als mogelijk, doch binnen 30 dagen, de bestelling uitleveren. De overeenkomst kan ontbonden worden indien besteller daartoe verzoekt bij overmacht.

**Klachten, onderzoeksplicht, verjaring en nakoming:** Reclamering ter zake van gebreken in de artikelen dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst of binnen 10 werkdagen na bestelling. Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden kunnen rechtvaardigen, dat het afgeleverde product niet aan de overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van 1 jaar na ontvangst door de koper. Beantwoord het afgeleverde niet aan de overeenkomst dan is Surprise! ter hare keus slechts gehouden tot aflevering van ontbrekende, herstel van het afgeleverde of vervanging van het afgeleverde artikel.

**Garantie bepaling:** Op alle geleverde artikelen is de standaard -garantietermijn van toepassing welke de betreffende fabrikant hanteert. Surprise! zal te allen tijde de garantie bepaling voorleggen aan de betreffende fabrikant. Surprise! garandeert dat de geleverde artikelen aan de overeenkomst beantwoorden en voldoen aan de in het aanbod vermelde specificaties -zie ook "aanbiedingen, afwijkingen en annulering"-.

**Retourzendingen:** Retourzendingen worden alleen geaccepteerd als geregeld in de wet `kopen op afstand`. (De consument heeft op grond van deze wet een bedenktijd van 14 kalenderdagen om de op afstand gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden) Surprise! betaalt het aankoopbedrag terug als binnen 15 kalenderdagen na retournering als blijkt dat het artikel niet goed is (zijn) of anders is (zijn) dan het bestelde artikel. Klant/ontvanger kan Surprise! ook verzoeken om herstel, vervanging of levering van het ontbrekende. Klant/ontvanger is gehouden binnen een redelijke termijn na constatering van het gebrek, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de goederen, daarvan schriftelijk, via fax, brief of elektronisch via email melding te doen bij Surprise. Surprise! geeft aan op welke wijze de goederen, voldoende gefrankeerd, retourneert kunnen worden. Niet aangemelde of onvoldoende gefrankeerde retourzendingen worden geweigerd. Alle retourbetalingen vinden plaats binnen 15 dagen na ontvangst van het artikel door Surprise!. Indien een artikel wordt geretourneerd dat naar oordeel van Surprise! schade heeft opgelopen die te wijten is aan een verkeerde behandeling of nalatigheid van de klant/ontvanger of anderszins voor risico van de besteller/ontvanger komt, zal Surprise! de klant/ontvanger hiervan in kennis stellen waarna Surprise! het artikel voor rekening van besteller/ontvanger zal terugzenden aan de besteller/ontvanger. Artikelen kunnen alleen dán geretourneerd worden indien zij nog in de originele verpakking zitten en ongebruikt zijn. Surprise! is gerechtigd dit te beoordelen en bij afwijking de retourzending c.q. garantie bepaling te weigeren. Maatartikelen, gepersonaliseerde artikelen en andere speciaal vervaardigde artikelen kunnen alléén geretourneerd worden indien deze niet juist gemaakt zijn, dit ter beoordeling van Surprise!.

**Schadevergoeding en aansprakelijkheid:** Surprise! kan slechts aansprakelijk gehouden worden voor schade, die aan haar opzet of grove schuld is toe te rekenen, dan wel ontstaan is door omstandigheden die op grond van dwingendrechtelijke regels voor haar risico komen. Omstandigheden, die in ieder geval niet voor risico van Surprise! komen zijn: werkstaking, werkliedenuitsluiting, ziekte, in-,uit- en/of doorvoerverbod, transportproblemen, niet nakomen van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie, storingen in elektronische systemen,

natuur en/of kernrampen en oorlog of oorlogsdreiging, schuld van Surprise!, behoudens opzet of grove schuld. Surprise! is nimmer gehouden tot schadevergoeding anders dan zaakschade, dit met maximum van de prijs van het artikel. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de wettelijke aansprakelijkheid van Surprise! ingevolge dwangrechtelijke bepalingen. Voor alle indirecte schade, waaronder inbegrepen ophoud in de normale gang van zaken van de besteller of de ontvanger, op iedere wijze verband houdend met of veroorzaakt door een fout in de uitvoering van de werkzaamheden door Surprise!, is deze nooit aansprakelijk te stellen. Surprise! is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. Schadevergoedingen gaan nooit het aankoopbedrag van het betreffende artikel ten boven. Verzending van artikelen naar het buitenland geschieden altijd op risico van de besteller.

Privacy: Surprise! conformeert zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal nimmer uw e-mailadres oneigenlijk gebruiken of verhandelen. Surprise! bewaart uw gegevens uitsluitend voor de verwerking van de overeenkomst en administratieve doeleinden. De gegevens worden tevens gebruikt om dupliceren van bestellingen tegen te gaan. De gegevens worden nimmer verstrekt aan derden, behoudens de transporteur teneinde aflevering te bewerkstelligen. Surprise! schoont haar klantenbestanden periodiek. Accounts die 4 maanden voor de schoondatum niets besteld hebben kunnen verwijderd worden. Surprise! is tegenstander van SPAM!

Cookies: Cookies zijn kleine stukjes informatie die door uw browser worden opgeslagen op uw computer. De websoftware die Surprise! gebruikt cookies om u te herkennen bij een volgend bezoek. Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en stelt ons in gelegenheid deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u tijdens het winkelen bij Surprise! geen cookies ontvangt.

Toepasselijk recht/bevoegde rechter: Op alle rechtsbetrekkingen tussen Surprise! en de koper is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut of indien Surprise! daarvoor kiest, de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van Surprise! of de koper. Het scheidsgerecht zal bestaan uit 1 (een) arbiter. De plaats van arbitrage zal zijn gelegen in Amsterdam of een nader aan te wijzen plaats door Surprise!. De procedure zal worden gevoerd in de Nederlandse taal. Het scheidsgerecht beslist naar regelen des rechts  
Nederlandse tekst prevaleert: De Nederlandse tekst van deze algemene leveringsvoorwaarden prevaleert boven vertaling daarvan.

Copyright: Niets van deze website mag overgenomen worden, anders dan voor particulier gebruik, op de ontvangende computer voor het verkrijgen van informatie of het doen plaatsen van een bestelling bij Surprise! Het inscannen, kopiëren of anderszins gebruiken van de foto's, plaatjes, teksten en logo's is niet toegestaan. Deeplink naar foto's en/of andere zaken op de Surprise!-websites is niet toegestaan tenzij hiervoor schriftelijk of elektronisch goedkeuring is gegeven door ons.

© Copyright Heaven Bags by Surprise!, Knuffelpost.nl, Surprise! en/of Anewbaby.nl: DTP-Surprise!, Zaandam 2002-now