

## **Algemene Voorwaarden**

*Koffertje Troost, gevestigd te Limmen.*



### **Artikel 1 - Identiteit**

Koffertje Troost

Van Alkemadelaan 4

1906 XG Limmen

Telefoon 06 20639745

E-mailadres: [info@koffertjetroost.nl](mailto:info@koffertjetroost.nl)

KvK-nummer: 70045860

Btw-identificatienummer: NL190475018B01

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten van Koffertje Troost. De voorwaarden zijn voor een ieder toegankelijk en opgenomen op de website van Koffertje Troost. Op verzoek wordt u een schriftelijk exemplaar toegezonden.

Door het plaatsen van een bestelling geeft u te kennen dat u akkoord bent met deze algemene voorwaarden. Koffertje Troost behoudt zich het recht voor de voorwaarden na het verstrijken van de looptijd te wijzigen.

De afnemer geeft door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van Koffertje Troost aan dat hij kennis heeft genomen van de Disclaimer en Privacy- en cookiebeleid van Koffertje Troost. De afnemer is de koper in de breedste zin van het woord; het betreft de zakelijke afnemer of de particuliere afnemer.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden of situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden van derden niet door Koffertje Troost erkend.

### **Artikel 3 - Het aanbod**

Het aanbod is vrijblijvend. Koffertje Troost is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Specifiek voor de verhuurkoffer geldt dat Koffertje Troost het boekenpakket per verhuur op maat samenstelt. Koffertje Troost stelt het boekenpakket samen aan de hand van informatie die de afnemer verschaft via de bestelprocedure.

De titels en het aantal boeken is variabel. Koffertje Troost garandeert dat er minimaal 7 boeken toegevoegd zijn aan de verhuurkoffer. Alle afbeeldingen en specificaties op de website van Koffertje Troost zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. De afnemer stemt in met geringe afwijkingen van de inhoud van het knuffelpakketje. De pakketjes kunnen qua uitvoering, kleur, samenstelling en verpakking verschillend zijn. De gegevens in het aanbod kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de afnemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Dit betreft in het bijzonder:

- De prijs staat inclusief btw vermeld.
- De eventuele kosten van verzending
- De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn.
- Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht
- De wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst

#### **Artikel 4 - De overeenkomst**

De overeenkomst komt tot stand op het moment van het digitaal verzenden van de bestelling aan Koffertje Troost en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Koffertje Troost bevestigt digitaal de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Koffertje Troost is bevestigd, kan de afnemer de overeenkomst ontbinden. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Specifiek voor de verhuurkoffer van Koffertje Troost geldt:

Koffertje Troost kan niet garanderen dat te allen tijde een verhuurkoffer beschikbaar is. Koffertje Troost informeert de afnemer per e-mail uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het bestelformulier indien er geen verhuurkoffer beschikbaar is. Koffertje Troost geeft aan de afnemer de datum door wanneer een verhuurkoffer beschikbaar is. De afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst te herroepen. De afnemer heeft geen recht op een schadevergoeding en dient Koffertje Troost binnen 48 uur op de hoogte te brengen of hij wel/niet akkoord gaat met de nieuwe datum beschikbaarheid van de verhuurkoffer. Indien Koffertje Troost binnen 48 uur geen reactie ontvangt, mag Koffertje Troost ervan uitgaan dat de aanvraag komt te vervallen.

#### **Artikel 5 - Herroepingsrecht**

*Bij levering van producten:*

Bij de aankoop van producten heeft de afnemer de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen.

Tijdens de bedenktijd zal de afnemer 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 de afnemer van zijn herroepingsrecht gebruik maakt na ontvangst van het product, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en (indien redelijkerwijze mogelijk) verpakking aan Koffertje Troost te retourneren. Wanneer de afnemer gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen na de overeenkomst schriftelijk kenbaar te maken aan de Koffertje Troost. Het kenbaar maken dient de afnemer te doen middels een e-mail aan [info@koffertjetroost.nl](mailto:info@koffertjetroost.nl) of via het Formulier van herroeping die u [hier](#) kunt vinden. Nadat de afnemer kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de afnemer het product binnen 14 dagen retour te sturen.

De afnemer dient te kunnen bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. Indien de klant na afloop van de bovengenoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht respectievelijk het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit. Het herroepingsrecht geldt niet voor goederen die volgens specificaties van de afnemer zijn vervaardigd; het herroepingsrecht geldt niet voor de gepersonaliseerde houten koffers van Koffertje Troost.

### **Artikel 6 - Kosten in geval van herroeping**

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

Koffertje Troost zal het betaalde bedrag door de afnemer zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door Koffertje Troost of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

Specifiek voor de verhuurkoffer van Koffertje Troost geldt:

In geval van herroeping is kosteloos annuleren alleen mogelijk uiterlijk 24 uur voorafgaande aan de leveringsafpraak. Koffertje Troost is na deze 24 uur genoodzaakt om 50% (€ 19,98) in te houden op het bedrag van terugbetaling. Mocht de afnemer op het moment van levering de huur annuleren of niet aanwezig zijn om de verhuurkoffer in ontvangst te nemen, ontvangt de afnemer geen teruggave van leveringskosten en zal Koffertje Troost 75% (€ 29,96) inhouden op het bedrag van terugbetaling. Tijdens de verhuurperiode is het voor de afnemer niet mogelijk de verhuurtermijn in te korten en zo de betaling geheel of gedeeltelijk terug te vorderen.

### **Artikel 7 - De prijs**

\* Prijzen worden binnen de looptijd van de aanbieding niet verhoogd, tenzij wettelijke maatregelen dit noodzakelijk maken of indien leveranciers, uitgeverijen of de fabrikant tussentijdse prijsverhogingen doorvoeren.

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

\* Alle prijzen op de site zijn in euro's en inclusief btw 9% (boeken) en overige 21%.

Enkele boektitels zijn vrijgesteld van btw; dit staat vermeld bij de achtergrondinformatie bij het desbetreffende boek. Voor sommige producten geldt een gecombineerd btw tarief van 9 en 21%, waaronder een houten koffer met boeken en het Knuffelpakketje Plus.

### **Artikel 8 - Conformiteit en Garantie**

Koffertje Troost staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen.

Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 30 dagen na levering, schriftelijk aan Koffertje Troost te worden gemeld.

Het kenbaar maken hiervan dient de afnemer schriftelijk te doen middels een e-mail aan [info@koffertjetroost.nl](mailto:info@koffertjetroost.nl) of via het Formulier voor herroeping die u [hier](#) kunt vinden. Of het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en ( indien redelijkerwijze mogelijk) verpakking aan Koffertje Troost geretourneerd dient te worden, hangt af van de aard en/of omvang van gebreken. Dit zal door Koffertje Troost beoordeeld en kenbaar gemaakt worden. Koffertje Troost is echter te nimmer

verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de afnemer, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

De garantie geldt niet indien:

De afnemer de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;

De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van Koffertje Troost en/of op de verpakking behandeld zijn;

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.

Koffertje Troost geeft geen standaard garantie op het zaadjespapier. Zaden zijn natuurproducten en daardoor heeft Koffertje Troost een beperkte invloed op de uitwerking ervan. Het effect van het zaadjespapier hangt, buiten de kwaliteit/kiemkracht van het product, ook af van de situatie waarin het zaadjespapier wordt geconsumeerd.

### **Artikel 9 - Levering en uitvoering**

Koffertje Troost zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en de verlening van diensten. Als plaats van levering geldt het adres dat de afnemer aan Koffertje Troost kenbaar heeft gemaakt. Koffertje Troost zal geaccepteerde bestellingen met passende spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij afnemer akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de afnemer hiervan uiterlijk 7 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De afnemer heeft geen recht op een schadevergoeding. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de afnemer geen rechten ontleen.

Overschrijding van een termijn geeft de afnemer geen recht op schadevergoeding. In geval van ontbinding zal Koffertje Troost het bedrag dat de afnemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Specifiek voor de verhuurkoffer geldt:

De verhuurkoffer wordt niet per post verzonden. Koffertje Troost neemt contact op met de afnemer voor het plannen van een afspraak om de verhuurkoffer af te laten halen bij Koffertje Troost in Limmen. Op het moment van overhandiging van de verhuurkoffer ondertekent u een bewijs van ontvangst en wordt er in goed overleg een datum vastgelegd voor het inleveren van de verhuurkoffer. Uitgaande van een verhuurperiode van 2 weken. Per dag dat de koffer later dan de overeengekomen datum geretourneerd wordt, zal Koffertje Troost € 15 extra in rekening brengen bij de afnemer. Mocht Koffertje Troost de overeengekomen datum willen verzetten naar een later tijdstip, zullen er geen extra kosten in rekening gebracht worden bij de afnemer. Het is de afnemer niet toegestaan om de verhuurkoffer door te verhuren.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Koffertje Troost tot het moment van bezorging aan de afnemer of een vooraf aangewezen vertegenwoordiger van de afnemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Dit geldt ook voor de levering/overdracht van de verhuurkoffer.

De afnemer (huurder) en Koffertje Troost tekenen voor bewijs ontvangst van de verhuurkoffer. Op het moment van inleveren (einde huurperiode) wordt een bewijs

inleveren door beide partijen ondertekend. Indien de verhuurkoffer door een vertegenwoordiger van de afnemer in ontvangst zal worden genomen of geretourneerd zal worden, tekent deze vertegenwoordiger het bewijs ontvangst/inleveren uit naam van de afnemer.

Bij de overdracht van de verhuurkoffer aan Koffertje Troost wordt de gemelde schade en/of van vermissing van materialen genoteerd op het bewijs van inleveren.

Koffertje Troost meldt de afnemer binnen 48 uur na overdracht eventuele overige schade en/of vermissingen van materialen die niet op het bewijs van inleveren staan vermeld. Koffertje Troost beoordeelt de eventuele schade en heeft als uitgangspunt de staat van de verhuurde materialen. (Al aanwezige) normale gebruikssporen worden door Koffertje Troost buiten beschouwing gelaten en hebben geen schadevergoeding tot gevolg. De beoordeling hiervoor is aan Koffertje Troost en zal in alle redelijkheid plaatsvinden. Koffertje Troost hanteert bij de boeken 3 tarieven bij schade en/of vermissing van boeken, te benoemen: Lichte schade; tarief=25% van de nieuwwaarde van het boek, Matige schade; tarief=50% van de nieuwwaarde van het boek, Grote schade of vermissing; tarief=100% van de nieuwwaarde van het boek. Bij de nieuwwaarde van het boek wordt uitgegaan van de wettelijk vastgestelde prijs volgens de Wvbp. Voor vermissing van de houten koffer brengt Koffertje Troost € 89 in rekening bij vermissing. De uiteindelijke beoordeling van schade aan de houten koffer en de daaruit vloeiende schadevergoeding ligt bij Koffertje Troost en zal in alle redelijkheid plaatsvinden. De maximale schade aan de houten koffer die Koffertje Troost in rekening brengt bij de afnemer bedraagt maximaal € 89. Koffertje Troost zal aan de hand van deze gegevens een rekening opstellen en digitaal verzenden naar de afnemer met daarbij een beveiligde betaallink Plink van Mollie B.V. De afnemer dient deze rekening binnen 14 dagen te voldoen.

### **Artikel 10 – Betaling**

Koffertje Troost gaat over tot het afhandelen/verzenden van de bestelling als de door de afnemer verschuldigde bedragen zijn voldaan. Koffertje Troost behoudt te allen tijde het recht van eigendom, totdat de afnemer de betaling heeft voldaan.

Na het invullen van uw gegevens voor het kunnen doorzetten van uw bestelling wordt de afnemer gevraagd om een betaalmethode te kiezen. De afnemer heeft de keuze uit betaling via iDEAL, Bancontact of bankoverschrijving. Wanneer de betaling succesvol is afgehandeld ontvangt de afnemer een bevestiging per mail. De directe betaling via iDEAL en Bancontact verloopt via Mollie B.V. Mollie is een erkend bedrijf dat betalingen verzorgt voor ondernemingen. Indien de afnemer niet aan zijn betalingsplicht voldoet, komt na 7 dagen de bestelling te vervallen. Met als uitzondering de verhuurkoffer: Indien Koffertje Troost binnen 72 uur geen betaling heeft ontvangen, komt de aanvraag (reservering verhuurkoffer) te vervallen en heeft Koffertje Troost het recht de koffer aan een andere partij te verhuren. De afnemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens direct aan Koffertje Troost te melden.

### **Artikel 11 – Klachtenregeling**

Bij klachten dient de afnemer zich allereerst te wenden tot Koffertje Troost. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Koffertje Troost, zal Koffertje Troost naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Koffertje Troost, nadat de afnemer de gebreken heeft geconstateerd. Bij Koffertje Troost 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 Koffertje Troost

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

### **Artikel 12 - Geschillen**

Mocht de klachtenregeling geen uitkomst bieden en is er in het uiterste geval sprake van een geschil heeft de afnemer en/of Koffertje Troost de mogelijkheid om zich wenden tot het Europese onlineplatform voor geschilbeslechting.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Op overeenkomsten tussen Koffertje Troost en de afnemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de afnemer woonachtig is in het buitenland.

©2018 Koffertje Troost