



## ALGEMENE VOORWAARDEN ROSE MALLOW WEBSHOP

Webshop Rose Mallow. Christina Kremer, Rudelsheimmarke 18 8016MJ Zwolle opererend onder de handelsnaam Rose Mallow webshop, [webshop@rosemallow.nl](mailto:webshop@rosemallow.nl). Ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 71953744 met btw registratienummer NL001421417B68

### ARTIKEL 1: DEFINITIES

- 1.1 Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 1.2 Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Rose Mallow;
- 1.3 Dag: kalenderdag;
- 1.4 Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- 1.5 Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- 1.6 Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 1.7 Rose Mallow: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- 1.8 Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Rose Mallow georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- 1.9 Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van Rose Mallow.

### ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Rose Mallow en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.



- 2.2 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Rose Mallow zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 2.3 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 2.4 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 2.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
- 2.6 Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 2.7 Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

### **ARTIKEL 3: HET AANBOD**

- 3.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2 Het aanbod is vrijblijvend. Rose Mallow is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.



- 3.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Rose Mallow gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Rose Mallow niet.
- 3.4 Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 3.5 Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
- 3.6 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
- de prijs inclusief belastingen;
  - 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;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen Rose Mallow de prijs garandeert;
  - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

#### **ARTIKEL 4: DE OVEREENKOMST**

- 4.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 4.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Rose Mallow onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de



- aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Rose Mallow is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- 4.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Rose Mallow passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Rose Mallow daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4.4 Rose Mallow kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Rose Mallow op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 4.5 Rose Mallow zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
- het bezoekadres van de vestiging van Rose Mallow waar de consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Rose Mallow deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
- 4.6 In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
- 4.7 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.



## **ARTIKEL 5: HERROEPINGSRECHT**

- 5.1 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 Rose Mallow bekendgemaakte vertegenwoordiger.
- 5.2 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 Rose Mallow retourneren, conform de door Rose Mallow verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 5.3 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 Rose Mallow. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. 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.
- 5.4 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 Rose Mallow heeft teruggezonden, is de koop een feit.

## **ARTIKEL 6: KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING**

- 6.1 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- 6.2 Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal Rose Mallow dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.



- 6.3 Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
- 6.4 De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door Rose Mallow niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

## **ARIKEL 7: UITSLUITING VAN HERROEPING**

- 7.1 Rose Mallow kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien Rose Mallow dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
- 7.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
- a. die door Rose Mallow tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Rose Mallow 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.
- 7.3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;



c. betreffende weddenschappen en loterijen.

## **ARTIKEL 8: PRIJS**

- 8.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- 8.2 In afwijking van het vorige lid kan Rose Mallow producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Rose Mallow geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- 8.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 8.4 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Rose Mallow dit bedongen heeft en:
- a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 8.5 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- 8.6 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk - en zetfouten. Voor de gevolgen van druk - en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk - en zetfouten is Rose Mallow niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## **ARTIKEL 9: CONFORMITEIT EN GARANTIE**

Rose Mallow staat ervoor in dat de producten 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 en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Rose Mallow er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.





- 9.1 Een door Rose Mallow, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Rose Mallow kan doen gelden.
- 9.2 Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan Rose Mallow schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
- 9.3 De garantietermijn van Rose Mallow komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Rose Mallow is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
- 9.4 De garantie geldt niet indien:
- De consument 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 Rose Mallow 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.

## **ARTIKEL 10: LEVERING EN UITVOERING**

- 10.1 Rose Mallow zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- 10.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
- 10.3 Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument 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 consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.





- 10.4 Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
- 10.5 In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal Rose Mallow het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- 10.6 Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Rose Mallow zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van Rose Mallow.
- 10.7 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Rose Mallow tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Rose Mallow bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **ARTIKEL 11: BETALING**

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1.

- 11.1 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Rose Mallow te melden.
- 11.2 In geval van wanbetaling van de consument heeft Rose Mallow behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **ARTIKEL 12: KLACHTENREGELING**

- 12.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Rose Mallow, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
- 12.2 Bij Rose Mallow 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 Rose Mallow binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 12.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.



- 12.4 Bij klachten dient een consument zich te wenden tot Rose Mallow. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door een 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>).
- 12.5 Een klacht schort de verplichtingen van Rose Mallow niet op, tenzij Rose Mallow schriftelijk anders aangeeft.
- 12.6 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Rose Mallow, zal Rose Mallow naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## **ARTIKEL 13: GESCHILLEN**

- 13.1 Op overeenkomsten tussen Rose Mallow en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
- 13.2 Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

## **ARTIKEL 14: AANVULLENDE OF AFWIJKENDE BEPALINGEN**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Heeft u vragen over deze algemene voorwaarden?

Stel ze gerust aan [webshop@rosemallow.nl](mailto:webshop@rosemallow.nl).