

Algemene voorwaarden



ZILVER EN GOUD VOOR JOU

Goudsmid Iris Mulder



Auteur: Sulti keijzer & Iris Mulder

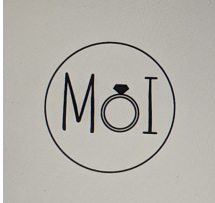
In opdracht van: Iris Mulder

Bedrijf: Zilver en Goud voor jou

Webshop: <https://www.zilverengoudvoorjou.nl>

Oplevering: 09-11-2020

Identiteit ondernemer:

Naam Ondernemer:	Iris Mulder
Handelend onder de naam:	Zilver en Goud voor jou
Vestigingsadres:	Noordbuurtseweg 29F 2381 ET ZOETERWOUDE
Telefoonnummer:	06-18784838
Webpagina:	www.zilverengoudvoorjou.nl
Bankrekeningnummer:	NL91 KNAB 0503 0976 91
Beschikbaarheid:	Flexibel via Whatsapp. Telefonisch contact uitsluitend op afspraak.
E-mailadres:	info@zilverengoudvoorjou.nl
KvK-nummer:	80313523
BTW-nummer:	NL003422019B81
Rechtsvorm:	Eenmanszaak (ZZP)
beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend:	Goudsmid dan wel edelsmid is helaas geen beschermd beroep.
verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn:	<p>Een Goudsmid is verplicht een platina, goud, zilveren sieraad of voorwerp te laten waarborgen. Een verantwoordelijkheidsteken en gehaltemerk aan te brengen voordat het in Nederland in de handel wordt gebracht, tenzij het voorwerp reeds beschikt over een gehaltemerk. Dit is het verantwoordelijkheidsteken van Zilver en goud voor jou.</p> 

Begrippenlijst:

1. Aanbieding en totstandkoming
2. Aansprakelijkheid
3. Acceptatie/goedkeuring
4. Annulering/ tussentijdse opzegging
5. Betalingsvoorwaarden
6. Betalingsvoorwaarden
7. (Buiten) gerechtelijke incassokosten
8. Bevoegde rechter
9. Definities
10. Derden
11. Eigendomsvoorbehoud
12. Garantie
13. Geschillencommissie
14. Handgemaakt
15. Herroepingsrecht
16. Intellectueel eigendom
17. Klachten
18. Levering (wijze van) en levertijd
19. Meerwerk
20. Offerte
21. Ontbinding

22. Opschortingsrechten
 23. Overmacht
 24. Plaats van levering
 25. Prijzen
 26. Prijswijzigingen/prijsverhogingen
 27. Reclames/klachten
 28. Risico
 29. Toepasselijk recht
 30. Toepasbaarheid van voorwaarden
 31. Uitvoering van de overeenkomst
 32. Verlenging
 33. Verplichtingen opdrachtgever (informatie, aanleveren spullen et cetera)
 34. Wijzigingen in de opdracht
- Bijlage I. modelformulier
- Bijlage II. Klachtenformulier

Algemene voorwaarden uitgewerkt

1. Aanbieding en totstandkoming

Producten die je aantreft op de webshop, facebook en instagram is het aanbod van **zilver en goud voor jou**. Zodra je afrekent ben je akkoord gegaan met het aanbod. Betaling vindt direct plaats na het plaatsen van de order. Door betaling is er sprake van aanbod en aanvaarding.

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het product. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de koper mogelijk te maken. Indien **Zilver en Goud voor jou** gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van het product. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

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.

De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de koper van het aanbod. Indien de koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de **Zilver en Goud voor jou** tevens langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de **Zilver en Goud voor jou** is bevestigd, kan de koper de overeenkomst ontbinden.

Zilver en Goud voor jou kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien **Zilver en Goud voor jou** op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

Zilver en Goud voor jou zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de koper de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de koper op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

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;

- Contactgegevens van **Zilver en Goud voor jou** waar de koper terecht kan met klachten;
- De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- De prijs inclusief BTW van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- Indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

2. Aansprakelijkheid (zie ook garantie)

Verzending van pakket:

Zilver en Goud voor jou verstuurd jouw bestelling met veel zorg, mocht er onverhoopt toch iets zijn, vernemen we dit heel graag. De bestelling wordt verstuurd met track en trace code, zodat het duidelijk is waar de bestelling zich bevindt. Indien track en trace vermeldt dat bestelling is geleverd, is het aan jou als koper om te bewijzen, dat je de verzending niet in ontvangst hebt genomen. Vertegenwoordigd de bestelling een hogere waarde dan kan het zijn dat je een handtekening moet zetten bij aflevering.

Beschadigd pakket:

Raakt een pakket beschadigd tijdens de verzending? Maak bij ontvangst foto's van hoe het pakket is aangekomen, alvorens je deze opent. Over het algemeen zijn de producten beschermd tegen vervoersschade middels verpakkingsmateriaal. Indien je als koper middels foto's kan aantonen dat het product toch vervoersschade heeft opgelopen, ontvang je van **Zilver en Goud voor jou** een nieuwe zending.

Productaansprakelijkheid op grond van artikel 6:185 e.v. BW. **Zilver en goud voor jou** produceert met de grootst mogelijke zorg. Mocht je als koper van mening zijn dat er sprake is van een veiligheidsrisico of een ondeugdelijke productie, verzoeken we jou dit middels het klachtenformulier aan ons bekend te maken. **Zilver en goud voor jou** gaat er vanuit dat je eerst contact met ons opneemt alvorens je uitlatingen doet aan derden.

Als koper draag je de bewijslast, je dient de schade, het gebrek en het verband tussen het gebrek en de schade te bewijzen op grond van artikel 6:188 BW.

3. Acceptatie/goedkeuring

Indien je als koper niet binnen 14 dagen laat weten gebruik te maken van het herroepingsrecht (modelformulier), gaat **Zilver en Goud voor jou** ervan uit dat het product voldoet aan de wens. Je hebt het goedgekeurd en geaccepteerd.

4. Annulering/ tussentijdse opzegging

Mocht koper zich bedenken, verzoekt **Zilver en Goud voor jou** dit middels een elektronisch bericht bekend te maken. Voorkeur voor een telefonisch bericht, zodat verzenden kan worden voorkomen.

Mocht het product al verzonden zijn en/of ontvangen dan kan je deze middels het modelformulier retour melden. Verzendkosten zijn voor dan voor de koper.

Een product volgens jouw specificaties is te annuleren totdat je akkoord gaat met de kostenspecificatie. Mochten er op een later moment bedenkingen zijn, dan worden materiaalkosten in rekening gebracht.

5. Betalingsvoorwaarden

Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de koper verschuldigde bedragen direct te worden voldaan. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de koper de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

Bij de verkoop van producten aan koper mag de koper in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de koper geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

De koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan **Zilver en Goud voor jou** te melden.

Indien de koper niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door **Zilver en Goud voor jou** is gewezen op de te late betaling en **Zilver en Goud voor jou** de koper een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is **Zilver en Goud voor jou** gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

6. Betalingswijze

De koper heeft de volgende mogelijkheden tot het voldoen van verschuldigde bedragen:

- Middels Ideal
- Middels een betaalverzoek via KNAB

7. (Buiten) gerechtelijke incassokosten

Er geldt een minimumbedrag van € 40 voor incassokosten. De schuldeiser mag dit bedrag altijd vragen. Is uw rekening bijvoorbeeld € 250? Dan mag de schuldeiser of het incassobureau € 40 vragen. Ook al zijn de incassokosten in dat geval hoger dan 15%.

Bedrag van de openstaande rekening	Maximale incassokosten
Over de eerste €2.500	15%
Over de volgende €2.500	10%
Over de volgende €5.000	5%
Over de volgende €190.000	1%
Boven €200.000	0,5%

Bron:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoog-te-incassokosten>

Indien koper het bedrag niet voldoet zoals overeengekomen is **Zilver en Goud voor jou** genoodzaakt een incassobureau in te schakelen. Verdere correspondentie vindt plaats middels het incassobureau, koper wordt hierin schriftelijk van informatie voorzien door het incassobureau.

8. Bevoegde rechter

Op alle aankopen is het Nederlandse recht van toepassing. **Zilver en Goud voor jou** is een rechtsgeldige onderneming.

Indien een geschil tussen koper en ondernemer **Zilver en Goud voor jou** voorgelegd dient te worden aan een rechter dan is van toepassing artikel 99 Rechtsvordering. De bevoegde rechter is de woonplaats van de verweerder. Indien onderneming **Zilver en Goud voor jou** de voorkeur kan en mag uitspreken dan kiest zij op basis van artikel 1 Besluit zittingsplaatsen gerechten: Rechtbank Den Haag plaats Leiden.

9. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Bedenktijd: de termijn waarbinnen koper gebruik kan maken van herroepingsrecht;
- Dag: kalenderdag;
- Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat koper of **Zilver en Goud voor jou** in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- Gehalteteken: het gehalteteken wordt gebruikt om het soort en het gehalte van het edelmetaal uit te drukken. Er zijn Nederlandse gehaltetekens (uitgedrukt in duizendsten) voor elk gehalte.
- Handgemaakt: Het zal je niet verbazen dat handgemaakte sieraden vaak van hogere kwaliteit zijn dan exemplaren die van de fabrieksband rollen. Het sieraad is met zorgvuldigheid en liefde in elkaar gezet en daarom uniek. Elk sieraad is afgewerkt met authentieke details.
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- Koper: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- Modelformulier voor herroeping: in Bijlage I staan de voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
- Ondernemer **Zilver en goud voor jou**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen **Zilver en Goud voor jou** en koper wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat koper en **Zilver en Goud voor jou** gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
- Uniek: aangezien de sieraden van **Zilver en Goud voor jou** veelal handgemaakt zijn, is elk exemplaar uniek.
- Verantwoordelijkheidsteken: **Zilver en goud voor jou** is in bezit van het verantwoordelijkheidsteken dat wordt aangebracht in het sieraad. Het teken kan door de **Zilver en Goud voor jou** zelf worden aangebracht óf kan men ervoor kiezen dit door De Waarborg te laten doen.

10. Derden

Een overeenkomst wordt gesloten tussen koper en **Zilver en Goud voor jou**. Een derden is een partij die niet betrokken is bij totstandkoming van de overeenkomst. Indien betrokken partijen gezamenlijk niet uit een geschil komen kan een onafhankelijke derden worden ingeschakeld. In basis zal de correspondentie verlopen tussen koper en **Zilver en Goud voor jou**. Indien koper zijn belangen door een derden laat vertegenwoordigen dient dit bij **Zilver en Goud voor jou** bekend gemaakt te worden.

11. Eigendomsvoorbehoud

De door **Zilver en Goud voor jou** vervaardigde of verstrekte ontwerpen, tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen en overige geleverde en daarvoor in aanmerking komende presentatie(s), blijven intellectueel eigendom van **Zilver en Goud voor jou**, ongeacht of daarvoor kosten in rekening zijn gebracht. Verveelvoudiging of openbaarmaking van voornoemde zaken of goederen is, zonder voorafgaande toestemming van **Zilver en Goud voor jou**, niet toegestaan.

Het zetten of repareren van bepaalde gevoelige zaken draagt het risico in zich dat door koper aangeleverde zaak wordt beschadigd en ten gevolge van de beschadiging onbruikbaar wordt. Omdat het risico in redelijkheid en billijkheid niet voor rekening van **Zilver en Goud voor jou** kan komen, kan een opdracht slechts worden aanvaard onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat koper **Zilver**

en Goud voor jou niet aansprakelijk stelt of acht bij beschadiging en/of onbruikbaar worden van de zaak.

Bij het in bewaring geven van een zaak zal Zilver en Goud voor jou de uiterste inspanning leveren om zich als goed bewaarder te gedragen. Beschadiging of verlies van de zaak als gevolg van situaties die kunnen worden gekwalificeerd als overmachtsituaties kunnen niet voor rekening van Zilver en Goud voor jou komen. Onder de overmacht situaties worden verstaan: inbraak, overval en/of verdwijning bij de verzending.

Zodra het goed is geleverd, draagt de koper het risico voor alle directe en indirecte schade die aan of door een zaak mocht ontstaan, behoudens voor zover dit aan opzet of grove schuld aan Zilver en Goud voor jou te wijten is.

12. Garantie

Zilver en Goud voor jou 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 en/of overheidsvoorschriften.

Een door Zilver en Goud voor jou, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die koper op grond van de overeenkomst tegenover Zilver en Goud voor jou kan doen gelden indien Zilver en Goud voor jou tekortgeschoten is in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Zilver en Goud voor jou, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de koper bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Zilver en Goud voor jou garandeert in het geval van koop/verkoop en vervaardiging van nieuwe sieraden gedurende een termijn van **zes maanden** de afwezigheid van gebreken, die zich openbaren na aflevering. In het geval van reparaties garandeert Zilver en Goud voor jou gedurende een termijn van **drie maanden** de afwezigheid van gebreken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, voor zover deze betrekking hebben op de door haar gerepareerde/vervangen onderdelen.

Zilver en goud voor jou verleent alleen garantie op eigen handwerk en vervaardigingen. Indien je een garantie claimt dien je dit eerst voor te leggen aan Zilver en goud voor jou. Werk uitgevoerd door derden valt buiten de garantie.

Gebreken die na de aflevering van de Producten zijn ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid aan de zijde van koper, of die het gevolg zijn van veranderingen die koper of derden aan het product hebben aangebracht worden niet door **Zilver en Goud voor jou** vervangen/vergoed. Evenmin staat **Zilver en Goud voor jou** in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.

13. Geschillencommissie

Zilver en Goud voor jou beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de koper de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij **Zilver en Goud voor jou**.

Bij **Zilver en Goud voor jou** 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 **Zilver en Goud voor jou** binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Klachten kunnen (kosteloos) ingediend worden via het klachtenformulier op de webshop. We zijn flexibel bereikbaar via whatsapp. Telefonisch contact uitsluitend op afspraak.

Op overeenkomsten tussen **Zilver en Goud voor jou** en koper waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Geschillen tussen de koper en **Zilver en Goud voor jou** over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door **Zilver en Goud voor jou** te leveren of geleverde producten en diensten kunnen met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door koper als **Zilver en Goud voor jou** worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de koper zijn klacht eerst binnen redelijke termijn aan **Zilver en Goud voor jou** heeft voorgelegd.

De ondernemer is gebonden aan deze keuze van de koper om een geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie.

Wanneer **Zilver en Goud voor jou** de tussenkomst aanvraagt zal de koper binnen vijf weken na een daartoe door **Zilver en Goud voor jou** schriftelijk gedaan verzoek, zich schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt **Zilver en Goud voor jou** de keuze van koper niet binnen de termijn van vijf weken, dan is **Zilver en Goud voor jou** gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in hun Huishoudelijk Reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan **Zilver en Goud voor jou** surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of haar bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

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

Naast de interne klachtenprocedure van de webshop, kan je ook terecht bij De Geschillencommissie en bij het Europese ODR-platform:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

14. Handgemaakt

Het zal je niet verbazen dat handgemaakte sieraden vaak van hogere kwaliteit zijn dan exemplaren die van de fabrieksband rollen. Het sieraad is met zorgvuldigheid en liefde in elkaar gezet en daarom uniek. Elk sieraad is afgewerkt met authentieke details.

Zoals je bij veel ambachten ziet, is er ook in de wereld van goudsmeden tegenwoordig veel machinaal werk. In sommige gevallen maakt **Zilver en Goud voor jou** daar handig gebruik van. Onderdelen die veel tijd kosten om handmatig te maken kunnen machinaal verkrijgbaar zijn. We lichten de opbouw van jouw sieraad graag toe.

15. Herroepingsrecht

Zilver en Goud voor jou kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Zilver en Goud voor jou dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

- Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van koper, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
- Producten die duidelijk van persoonlijk aard zijn;
- Producten die door hun aard/hygiene niet kunnen worden teruggezonden.

De koper kan de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van veertien (14) dagen zonder opgave van redenen ontbinden, mits deze niet uitgesloten zijn in bovengenoemde voorbeelden. Zilver en Goud voor jou mag de koper vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

De genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat koper, of een vooraf door de koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Indien koper in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de koper, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Zilver en Goud voor jou mag, mits zij koper hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

Tijdens de bedenktijd zal de koper zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat koper het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dit in een winkel zou mogen doen.

De koper is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product als gevolg van de manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan. De koper is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Zilver en Goud voor jou hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Als koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenkttermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan **Zilver en Goud voor jou**.

Als koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenkttermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan **Zilver en Goud voor jou**.

Zo snel mogelijk, maar binnen veertien(14) dagen vanaf de dag volgend op de levering, zendt koper het product terug. De koper heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

De koper zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door **Zilver en Goud voor jou** verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij koper.

De koper draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als **Zilver en Goud voor jou** niet heeft gemeld dat de koper deze kosten moet dragen of als **Zilver en Goud voor jou** aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft koper de kosten voor terugzending niet te dragen.

Zilver en Goud voor jou stuurt na ontvangst van het herroepingsrecht een bevestiging aan koper. Het herroepingsrecht is alleen in te roepen middels elektronische weg.

Zilver en Goud voor jou vergoedt betaling van de consument, exclusief verzendkosten. **Zilver en Goud voor jou** mag wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de koper aantoont dat hij het product heeft teruggezonden.

Zilver en Goud voor jou gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat koper heeft gebruikt, tenzij de koper instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor koper.

16. Intellectueel eigendom

Het is wettelijk verplicht een waarborgteken aan te brengen op het basisproduct. Indien een sieraad door De Waarborg gekeurd dient te worden omdat het zwaarder is dan de onderstaande waarden, geldt er een levertijd van vijf extra werkdagen. **Zilver en Goud voor jou** kan uit veiligheid afwijken van onderstaande waarden.

Goud	Wordt gekeurd vanaf 1 gram
------	----------------------------

Zilver	Wordt gekeurd vanaf 8 gram
Platina	Wordt gekeurd vanaf 0,5 gram

17. Klachten

Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. Heb je een klacht hebt over de service, communicatie of een van de producten? Je kan **Zilver en goud voor jou** via het klachtenformulier op de hoogte stellen. Middels feedback kan de kwaliteit blijven verbeteren. Kom je er met **Zilver en goud voor jou** niet uit? Dan is het mogelijk om je klacht te melden bij De Geschillencommissie. Dit kan je doen door de stappen op deze site te volgen <https://www.degeschillencommissie.nl/>

18. Levering (wijze van) en levertijd

Zilver en Goud voor jou zal zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen.

Als plaats van levering geldt het adres dat koper aan **Zilver en Goud voor jou** kenbaar heeft gemaakt.

Zilver en Goud voor jou zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de koper hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De koper heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

Na ontbinding binnen gestelde termijn welke benoemd staat onder herroepingsrecht zal **Zilver en Goud voor jou** het bedrag dat de koper betaald heeft onverwijld terugbetalen.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij **Zilver en Goud voor jou** mits verzekerd verzonden tot het moment van bezorging. Kiest koper voor standaard verzending zonder verzekering, ligt dit risico bij koper.

19. Meerwerk

Door de volgende activiteiten kunnen wij afwijken van onze leverings termijn:

- Gravure
- Zetten van edelstenen
- Gieten of smelten van materiaal
- De waarborg
- Het verwerken van persoonlijkheden
- Tussentijdse beoordeling door koper

20. Offerte

De offerte verkrijgt koper direct na aankoop via de mail. Indien het gaat om een product die volgens persoonlijke afspraken worden gemaakt geldt dat het aanbod wordt gedaan per e-mail. Door de opdracht te bevestigen als koper is er sprake van aanbod en aanvaarding. Tussentijdse wijzigingen worden middels elektronisch verkeer medegedeeld.

21. Ontbinding

Een aankoop die je als koper doet middels verkooppunten van **Zilver en Goud voor jou** is pas definitief als je een bevestigingsmail ontvangt. Het aanbod wat gepresenteerd staat op de site, is als voorbeeld bedoeld. Je plaats als koper een order en deze is pas van kracht als ook **Zilver en Goud voor jou** heeft bevestigd dit aan jou te leveren.

Ontbinding is alleen mogelijk middels een elektronisch bericht. Mocht de bestelling reeds verstuurd zijn, dan kan je alleen nog afzien van de koop middels het modelformulier. Hierop zijn een aantal uitzonderingen mogelijk waarop je bij aankoop bent geattendeerd.

Een elektronische aankoop, is alleen te ontbinden als alle partijen hiermee instemmen. Bestellingen die reeds verstuurd zijn of inmiddels al in ontvangst zijn genomen zijn onder voorwaarden te herroepen.

Mocht een product onverhoopt niet aanwezig zijn, of de levertijd langer zijn dan gebruikelijk dan attendeert **Zilver en Goud voor jou** hiervan schriftelijk. Wilt u om deze reden afzien van de koop, dan kunt u dit middels een reactie op berichtgeving laten weten. Wacht u op bevestiging/reactie alvorens u er vanuit gaat dat u de koop heeft ontbonden. Dit is pas in werking gesteld indien bevestigd.

22. Opschortingsrechten

Welke redenen zijn er om de aankoop op te schorten, dan wel de levering op te schorten?

- Er moet sprake zijn van een opeisbare vordering. Hiervoor is het van belang te bezien welke partij als eerste moet nakomen. Wanneer de betaling uitblijft, kan er niet geleverd worden. **Zilver en Goud voor jou** beroept zich dan op het opschortingsrecht.

- Tussen de vordering en de verbintenis moet voldoende samenhang bestaan. Opschorten van levering van het sieraad, omdat een factuur niet is voldaan.
- De opschorting moet redelijk en billijk zijn, namelijk dat deze in verhouding staat met de wanprestatie van koper. Zonder betaling, geen levering.

23. Overmacht

Overmacht bestaat indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van partijen of omstandigheden.

In geval van overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort. Indien de overmachttoestand langer dan drie maanden duurt, is elke partij gerechtigd de overeenkomst door een elektronische bericht aan wederpartij te ontbinden, zonder over en weer schadevergoeding te verstrekken.

Indien **Zilver en goud voor jou** bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde dan wel uitvoerbare delen afzonderlijk te factureren. De koper is gehouden deze factuur te voldoen als zijnde een afzonderlijke overeenkomst.

24. Plaats van levering

De levering vindt plaats op het adres zoals koper heeft aangegeven. Indien de levering op een ander adres dan het huisadres plaatsvindt, verzoekt **Zilver en Goud voor jou** dit aan te geven tijdens het bestelproces of spoedig daarna middels een elektronisch bericht.

25. Prijzen

De prijs overeengekomen tussen **Zilver en Goud voor jou** en koper is inclusief btw (21%) en exclusief overige kosten, tenzij anders vermeld.

26. Prijswijzigingen/prijsverhogingen

Prijzen kunnen wijzigen door variabele factoren als arbeid, grondstofprijzen dan wel andere factoren. Prijswijzigingen/prijsverhoging worden doorgevoerd op de webshop www.zilverengoudvoorjou.nl, facebook en Instagram.

Indien het gaat om een overeenkomst in opdracht dan worden wijzigen en verhogingen besproken. Indien koper na het ontwerp niet langer wil dat **Zilver en Goud voor jou** overgaat tot de vervaardigen, is koper gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden. De consument dient dan gemaakte kosten door **Zilver en Goud voor jou**, waaronder ontwerpkosten te voldoen.

27. Reclames

De reclame uitingen die **Zilver en Goud voor jou** doet, zijn conform de disclaimer opgesteld. Dit betreft een eigendomsvoorbehoud en intellectuele eigendomsrechten.

28. Risico

Zilver en Goud voor jou volgt hierin het Burgerlijk Wetboek, artikel 7:10 e.v. BW. Voorbeelden zijn:

- Grondmaterialen zoals goud, zilver en edelstenen, stijgt in prijs tussen het moment van bestellen en de inkoop.
- Afbeeldingen kunnen afwijken van de werkelijkheid. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.
- Tussentijdse wijzigingen, zie artikel 31.
- Koper wijzigt de maat.
- Edelsteen van koper (emotionele waarde) gaat kapot bijvoorbeeld tijdens het zetten.
- Het eindresultaat is anders dan verwacht.
- Verzending, artikel 18 laatste alinea.
- Steen verloren, beoordeling volgens artikel 12.

29. Toepasselijk recht

Het Nederlands recht is van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen koper en **Zilver en Goud voor jou**.

30. Toepasbaarheid van voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van **Zilver en Goud voor jou** en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen **Zilver en Goud voor jou** en koper.

De overeenkomst die elektronisch is gesloten, wordt langs elektronische weg aan de koper ter beschikking gesteld. Op zodanige wijze dat deze door de koper 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 kennis genomen kan worden en dat zij op verzoek van de koper langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, kan de koper zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

31. Verplichtingen koper (informatie, aanleveren spullen et cetera)

Indien je foto's aanlevert van het sieraad, zorg dan dat deze zo scherp mogelijk zijn. Heb je meer specificaties, zoals de materiaalsoort, dikte en afmetingen, dikte en grootte van een schakel, dan kan je dit tijdens het ontwerpproces doorgeven. Dit kan middels elektronisch bericht met foto-aanduiding of uitleg in tekst. Een zelfgemaakte schets kan ook geleverd worden.

Omwille van technische redenen kan worden afgeweken van de voorgestelde afmetingen. Het kan voorkomen dat we dit tijdens het proces pas bespreken tijdens het vervaardigen. De veranderingen die **Zilver en goud voor jou** aanbrengt, dragen bij aan de kwaliteit van het sieraad.

32. Wijzigingen in de opdracht

Wil je tijdens het maakproces een wijziging aanbrengen? Doe dit zo snel mogelijk via elektronisch bericht, eventueel met foto's of een schets ter verduidelijking.

Als **Zilver en goud voor jou** een wijziging aanbrengt tijdens het proces zal dit gecommuniceerd worden middels elektronisch bericht, indien er niet wordt gereageerd en de leveringstermijn daardoor wordt overschreden zal **Zilver en goud voor jou** telefonisch contact zoeken met koper. Redenen aanbrengen van wijziging kunnen zijn:

- Verbetering van kwaliteit
- Een onderdeel is niet leverbaar
- Meedenken met de prijs voor koper
- Uitbreiding van opdracht
- Omvormen van sieraad

Bijlage I herroepingsformulier

Digitaal in te vullen op webshop www.zilverengoudvoorjou.nl onderaan de pagina: Klantenservice: knop Retourneren.

Retourneren

Je hebt het recht jouw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. Je krijgt dan het volledige orderbedrag exclusief verzendkosten gecrediteerd.

De retourkosten zijn voor eigen rekening. Indien je gebruik maakt van het herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan **Zilver en Goud voor jou** geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kan je contact met ons opnemen via info@zilverengoudvoorjou.nl. Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag na ontvangst van het product crediteren. Mits het product in de staat verkeert waarbij geen waardevermindering is opgetreden.

Uitzonderingen retourneren

- Producten die door **Zilver en goud voor jou** tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- Bij verzegelde producten. Zodra de verzegeling verbroken is het product niet te retourneren;



De sticker voor het verzegelen van een product is roze, zoals hiernaast in de afbeelding wordt weergegeven. Onderin op de afbeelding zie je wat er gebeurt als je de verzegeling er af haalt. Dan kan je jouw product niet meer retourneren.

- Producten die duidelijk van persoonlijk aard zijn;
- Producten die door hun aard/hygiene niet kunnen worden teruggezonden.

Garantie voorwaarden

Zilver en goud voor jou geeft garantie op nieuw geleverde producten gedurende een termijn van zes maanden, te tellen vanaf de dag van verzending.

Op de door **Zilver en goud voor jou** verkochte en geleverde producten waarop fabrieksgarantie wordt verleend, door haar toeleverancier, zijn uitsluitend de betreffende fabrieksgarantievoorwaarden van toepassing.

Naast de standaard garantie op de door **Zilver en goud voor jou** geleverde producten zijn uitdrukkelijk uitgesloten:

- Normale slijtage (daaronder begrepen verkleuring, krasjes en glans vermindering);
- Iedere vorm van schade ontstaan bij of na het door de opdrachtgever zelf aanbrengen van zelfklevende materialen, oprekken of stuiken;
- Schade door ondeskundig of onzorgvuldig gebruik, schade ontstaan na of ten gevolge van na de levering aangebrachte veranderingen.

Indien **Zilver en goud voor jou** een constructie fout heeft gemaakt, gaan wij over tot kosteloos repareren of vervangen van jouw product. In het geval van reparaties garandeert **Zilver en Goud voor jou** gedurende een termijn van drie maanden de afwezigheid van gebreken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, voor zover deze betrekking hebben op de door haar gerepareerde/vervangen onderdelen.

In alle gevallen is het vereist foto's aan te leveren van de situatie:

- Het product van meerdere kanten fotograferen;
- Duidelijke schade of reden waarom je recht claimt op garantie.

Via ons garantieformulier, e-mail of whatsapp kan je dit kenbaar maken. Wij bepalen of de schade binnen de garantie valt, wij kunnen verzoeken het product toe te sturen ter beoordeling.

Identiteit ondernemer

Naam bedrijf	Zilver en Goud voor jou
Adres	Noordbuurtseweg 29F 2381 ET ZOETERWOUDE
e-mailadres	info@zilverengoudvoorjou.nl
Telefoonnummer	06-18784838
KVK nummer	80313523
BTW nummer	NL003422019B81

Modelformulier voor herroeping

Digitaal in te vullen op webshop www.zilverengoudvoorjou.nl onderaan de pagina: Klantenservice, knop: Retourneren. (dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan:

Zilver en Goud voor jou
Noordbuurtseweg 29F
2381 ET ZOETERWOUDE
Info@zilverengoudvoorjou.nl
06-18784838

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroepen (*):

— Besteld op (DD-MM-YYYY) :

— Bestelnummer :

— Ontvangen op (DD-MM-YYYY):

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en) :

— IBAN Rekeningnummer:

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum(DD-MM-YYYY):

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Bijlage II klachtenformulier

Digitaal in te vullen op webshop www.zilverengoudvoorjou.nl onderaan de pagina: Klantenservice, knop: Klachten.

Naam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Omschrijving klacht/ opmerking/ suggestie:	

Het hierna volgende is in te vullen door **Zilver en Goud voor jou**

Ontvangen door:	
Datum	
Per brief/ telefoon/ e-mail/ persoonlijk/ anders:	

Beoordeling door eigenaar Zilver en Goud voor jou	
Maatregel(en) ter verbetering	
Terugkoppeling naar indiener van de klacht door:	
Datum terugkoppeling	