

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Artisan Stucco Mortars: gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst op afstand aangaat met Artisan Stucco Mortars;
- Bedenktijd: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de klant of Artisan Stucco Mortars 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.
- Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die Artisan Stucco Mortars ter beschikking stelt die een klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij, in het kader van een door Artisan Stucco Mortars georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend 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 klant en Artisan Stucco Mortars gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van Artisan Stucco Mortars

Artisan Stucco Mortars VOF

Postadres:

Bentismaheerd 204
9736 EL Groningen
Nederland

Telefoon: (050) 311-5947
E-Mail: sales@artisanstuccomortars.com

KVK nummer: 60755563
BTW nummer: NL 854 045 788 B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Artisan Stucco Mortars en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Artisan Stucco Mortars en klant.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Artisan Stucco Mortars in te zien en zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 4) Als één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, 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.
- 5) Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden. 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.
- 6) Algemene voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Artisan Stucco Mortars aanvaardt slechts toepasselijkheid van voorwaarden van de klant, voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen; deze vinden slechts toepassing op de daarvoor bestemde overeenkomst.

Artikel 4 - Het aanbod

- 1) Als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 2) Het aanbod en offertes zijn vrijblijvend. Artisan Stucco Mortars is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
- 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 klant mogelijk te maken. Als Artisan Stucco Mortars 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 Artisan Stucco Mortars niet.

- 4) Alle afbeeldingen, specificaties, eigenschappen en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 5) Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Artisan Stucco Mortars kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
- 6) Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant 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 Artisan Stucco Mortars de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke deze voor de klant te raadplegen is;
 - de manier waarop de klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten.

Artikel 5 - De overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Als de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Artisan Stucco Mortars onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door Artisan Stucco Mortars is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
- 3) Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Artisan Stucco Mortars passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Als de klant elektronisch kan betalen, zal Artisan Stucco Mortars daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Artisan Stucco Mortars kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant 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. Als Artisan Stucco Mortars 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.

- 5) Artisan Stucco Mortars zal bij het product of dienst aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
- de wijze waarop de klant bij Artisan Stucco Mortars met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant 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 Artisan Stucco Mortars deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst.
- 6) Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

- 1) Bij de aankoop van producten heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkttermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan Artisan Stucco Mortars bekend gemaakte vertegenwoordiger.
- 2) Tijdens de bedenktijd zal de klant 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. Het uitgangspunt hierbij is dat de klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Als 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 Artisan Stucco Mortars retourneren, in overeenstemming met de door Artisan Stucco Mortars verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 3) De klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 2.
- 4) Wanneer de klant gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan Artisan Stucco Mortars. Het kenbaar maken dient de klant te doen met het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De klant dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
- 5) Als de klant na afloop van de in lid 1 en 4 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan Artisan Stucco

Mortars heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

- 6) Bij levering van diensten heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
- 7) Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de klant zich richten naar de door Artisan Stucco Mortars bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

- 1) Indien de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
- 2) Als de klant een bedrag betaald heeft, zal Artisan Stucco Mortars dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product al terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de klant is gebruikt tenzij de klant nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
- 3) Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de klant zelf is de klant aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

- 1) Artisan Stucco Mortars kan het herroepingsrecht van de klant uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts als Artisan Stucco Mortars dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
- 2) Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door Artisan Stucco Mortars tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - die aan de klant als digitale download ter beschikking zijn gesteld.
- 3) Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de klant is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

Artikel 9 - De prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, met uitzondering van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- 2) De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- 3) 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 Artisan Stucco Mortars niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

- 1) Artisan Stucco Mortars 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. Indien overeengekomen, staat Artisan Stucco Mortars er ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 2) Een door Artisan Stucco Mortars, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover Artisan Stucco Mortars kan doen gelden.
- 3) Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek aan Artisan Stucco Mortars schriftelijk te worden gemeld.
- 4) De garantietermijn van Artisan Stucco Mortars komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Artisan Stucco Mortars is niet verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

De garantie geldt niet als:

- de klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd of bewerkt, of door derden heeft laten repareren of bewerken;
- de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig zijn behandeld;
- de geleverde producten gebruikt of behandeld zijn in strijd met de aanwijzingen van Artisan Stucco Mortars of de aanwijzingen op de verpakking;
- 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 11 - Levering en uitvoering

- 1) Artisan Stucco Mortars zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en uitvoeren van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot

verlening van diensten.

- 2) Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan Artisan Stucco Mortars kenbaar heeft gemaakt.
- 3) Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal Artisan Stucco Mortars geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij klant akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Als de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De klant heeft geen recht op een schadevergoeding.
- 4) Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de klant geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding.
- 5) In geval van ontbinding in overeenstemming met het lid 3 van dit artikel zal Artisan Stucco Mortars het bedrag dat de klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- 6) Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Artisan Stucco Mortars 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 Artisan Stucco Mortars.
- 7) Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Artisan Stucco Mortars tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan Artisan Stucco Mortars bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Betaling

- 1) Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 2) De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Artisan Stucco Mortars te melden.
- 3) In geval van wanbetaling van de klant heeft Artisan Stucco Mortars behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13 - Klachtenregeling

- 1) Artisan Stucco Mortars beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Artisan Stucco Mortars, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
- 3) Bij Artisan Stucco Mortars ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Artisan Stucco Mortars binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Als een klacht gegrond wordt bevonden door Artisan Stucco Mortars, zal Artisan Stucco Mortars naar haar keuze de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
- 5) Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
- 6) Bij klachten dient een klant zich allereerst te wenden tot Artisan Stucco Mortars. Mocht er niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de klant de mogelijkheid om zijn klacht aan te melden via het Europees ODR platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).
- 7) Een klacht schort de verplichtingen van Artisan Stucco Mortars niet op, tenzij Artisan Stucco Mortars schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 14 - Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen Artisan Stucco Mortars en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook als de klant woonachtig is in het buitenland.
- 2) Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- 3) Indien een geschil ontstaat over de uitleg van deze voorwaarden, geldt de in de Nederlandse taal gestelde versie daarvan als authentiek.

Groningen, 17 september 2024