

**Wij hanteren voor consumenten en zakelijke klanten aparte Algemene Voorwaarden. Bekijk hieronder de betreffende voorwaarden die voor u van toepassing zijn:**

## **Algemene Voorwaarden voor consumenten conform WebwinkelKeur**

### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 – De prijs
- Artikel 10 – Conformiteit en garantie
- Artikel 11 – Levering en uitvoering
- Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 – Betaling
- Artikel 14 – Klachtenregeling
- Artikel 15 – Geschillen
- Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
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;
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.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer 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;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: SQ19 Handelend onder de naam/namen:

CraftedCities.com

De Nieuwe Erven 3 Unit 12811

5431 NV Cuijk

Telefoonnummer: 085 – 799 03 04

E-mailadres: info[at]craftedcities.com

KvK-nummer: 69516790

Btw-identificatienummer: NL002263504B89

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
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 de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
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.

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.
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.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
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 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer 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 consument mogelijk te maken. Als de ondernemer 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 de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
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.
  1. Aanvullende bepaling 3D geprinte objecten: Verkochte 3D geprinte objecten worden vervaardigd middels additive manufacturing (3D printen). Het is inherent aan deze productiemethode dat kleine oneffenheden, zoals zichtbare laaglijnen, lichte variaties in kleur of textuur, of minimale afwijkingen in de afmetingen, kunnen voorkomen. Deze kenmerken zijn geen gebreken, maar vallen onder de normale producttolerantie.
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 de ondernemer 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 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;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## **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 consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer 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 de ondernemer 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. De ondernemer 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:
  1. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  2. 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;
  3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  4. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. 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 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 de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
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 de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
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 de ondernemer. 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.

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 de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument 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.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer 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 consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

### **Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer 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:
  1. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  2. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  3. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  4. die snel kunnen bederven of verouderen;
  5. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  6. voor losse kranten en tijdschriften;
  7. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
  8. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

1. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
2. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
3. betreffende weddenschappen en loterijen.

## **Artikel 9 – De prijs**

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.  
In het kader van de kleine ondernemersregeling hoeven wij geen BTW in rekening te brengen. U kunt derhalve ook geen BTW voor uw bestelling aftrekken in uw aangifte.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
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 de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## **Artikel 10 – Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer 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 de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer 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.
5. De garantie geldt niet indien:
  1. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  2. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  3. 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. De ondernemer 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
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.
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.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument 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 de ondernemer 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 de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
4.
  1. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  2. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  3. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 13 – Betaling**

1. 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. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 14 – Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door WebwinkelKeur aangestelde 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.
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

### **Artikel 15 – Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

### **Artikel 16 – 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.

## **Algemene Voorwaarden Zakelijk**

### **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 – Definities  
Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer  
Artikel 3 – Toepasselijkheid  
Artikel 4 – Het aanbod  
Artikel 5 – De overeenkomst  
Artikel 6 – De prijs  
Artikel 7 – Nakoming overeenkomst en extra garantie  
Artikel 8 – Levering en uitvoering  
Artikel 9 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging  
Artikel 10 – Betaling  
Artikel 11 – Aansprakelijkheid  
Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud  
Artikel 13 – Klachtenregeling  
Artikel 14 – Geschillen

### **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dag:** kalenderdag;
2. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

3. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
4. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de klant of ondernemer 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;
5. **Klant:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;
6. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de klant 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;
8. **Schriftelijk:** Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
10. **Website:** De webshop van ondernemer waarop producten en diensten worden aangeboden die door klanten kunnen worden afgenomen.
11. **Platform:** De externe omgeving waarop ondernemer producten en diensten aanbiedt die door klanten kunnen worden afgenomen.

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: SQ19 Handelend onder de naam/namen: CraftedCities.com Vestigings- & postadres: De Nieuwe Erven 3, Unit 12811, 5431 NV Cuijk Telefoonnummer: 085 – 799 03 04 E-mailadres: info[at]craftedcities.com KvK-nummer: 69516790 Btw-identificatienummer: NL002263504B89

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en klant.
2. Indien klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de algemene voorwaarden, zijn deze voor ondernemer slechts bindend, indien en voor zover deze door ondernemer uitdrukkelijk, schriftelijk zijn aanvaard.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. 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 klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant 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 klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
5. Indien en voor zover één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, dient voor die bepaling de wettelijk wel toegestane bepaling gelezen te worden die het meest in overeenstemming is met de bedoeling van partijen zoals die blijkt uit de nietige of vernietigbare bepaling en blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
6. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens voorwaarden van toepassing zijn van een extern platform waarop producten en diensten worden aangeboden door ondernemer waarvan niet mag worden afgeweken dan kan de klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten.
3. De inhoud van de website en het aanbod is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondernemer kan echter niet garanderen dat alle informatie op de website te allen tijde juist en

volledig is. Alle prijzen, het aanbod en overige informatie op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.

## **Artikel 5 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien een aanbod door de klant wordt aanvaard, heeft ondernemer het recht het aanbod binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding alsnog te herroepen. De ondernemer deelt zulk een herroeping onverwijld mee aan de klant.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de overeenkomst door klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft ondernemer het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.
6. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de klant 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 de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. De ondernemer die op grond van het onderzoek de aanvraag weigert of daaraan bijzondere voorwaarden verbindt, deelt dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 dagen na het sluiten van de overeenkomst, onder opgave van redenen, aan de klant mede.

## **Artikel 6 – De prijs**

1. Alle op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw (tenzij anders weergegeven) en tenzij op de website anders vermeld, inclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. In het kader van de kleine ondernemersregeling hoeven wij geen BTW in rekening te brengen. U kunt als ondernemer/bedrijf derhalve ook geen BTW voor uw bestelling aftrekken in uw aangifte.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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.

3. Ondernemer heeft vanaf twee weken na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeengekomen prijzen te wijzigen. De klant die niet akkoord gaat met de wijziging heeft het recht de overeenkomst op te zeggen zonder dat hem daarvoor enige kosten in rekening zullen worden gebracht door ondernemer.

4. Eventuele bijkomende kosten, zoals bezorgkosten en betaalkosten worden op de website vermeld en in ieder geval in het bestelproces getoond

### **Artikel 7 – Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. Ondernemer staat er voor in dat het geleverde beantwoordt aan de overeenkomst, met dien verstande dat in de branche geaccepteerde geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten, gewichten, aantallen, verkleuringen en geringe onderlinge kleurafwijkingen e.d. niet gelden als tekortkoming aan de zijde van Ondernemer.

1. Aanvullende bepaling 3D geprinte objecten: Verkochte 3D geprinte objecten worden vervaardigd middels additive manufacturing (3D printen). Het is inherent aan deze productiemethode dat kleine oneffenheden, zoals zichtbare laaglijnen, lichte variaties in kleur of textuur, of minimale afwijkingen in de afmetingen, kunnen voorkomen. Deze kenmerken zijn geen gebreken, maar vallen onder de normale producttolerantie.

2. De klant dient de geleverde artikelen bij aflevering te onderzoeken, hierbij dient de klant na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt. Dit omvat onder andere:

– of de juiste zaken zijn geleverd;

– of de geleverde zaken wat de hoeveelheid en aantal betreft overeenstemmen met hetgeen wat is overeengekomen;

– of de geleverde zaken voldoen aan de eisen die gesteld mogen worden voor een normaal gebruik en/of handelsdoeleinden.

Indien zichtbare gebreken of tekortkomingen worden geconstateerd dan dient de klant binnen uiterlijk 14 dagen na aflevering de ondernemer daarvan in kennis te stellen. Indien niet zichtbare gebreken of tekortkomingen worden geconstateerd dient de klant binnen uiterlijk 14 dagen nadat hij dit redelijkerwijs had kunnen ontdekken de ondernemer daarvan in kennis te stellen. Doet klant dit niet, dan kan hij geen aanspraak meer maken op enige vorm van herstel, vervanging, schadevergoeding en/of restitutie ter zake van dit gebrek.

Indien Ondernemer een klacht gegrond acht, worden na overleg met klant de relevante producten hersteld, vervangen of (deels)vergoed. Ondernemer kan daarbij klant doorverwijzen naar een fabrikant of leverancier.

### **Artikel 8 – Levering en uitvoering**

1. Zodra de bestelling door ondernemer is ontvangen, stuurt ondernemer de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit artikel gestelde, zo spoedig mogelijk toe.
2. Ondernemer is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
3. De opgegeven leveringstermijnen dienen te worden opgevat als een inspanningsverbintenis en worden geacht bij benadering te zijn opgegeven. De keuze van de vervoerder is voor ondernemer. Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van verkoper geeft de overschrijding van de levertermijn de klant nooit het recht op enerlei schadevergoeding.
4. Het is ondernemer toegestaan verkochte producten in gedeelten te leveren.
5. Indien niet uitdrukkelijk anders overeengekomen gaat het risico van de te leveren producten over op de klant zodra zij op het opgegeven afleveradres zijn geleverd. Als klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.
6. Indien klant of de door hem aangewezen derde op het overeengekomen levertijdstip niet op het afleveradres aanwezig is om de producten in ontvangst te nemen, is ondernemer gerechtigd de producten weer retour te nemen. Tegen extra kosten zal ondernemer de producten op een in overleg met de klant nader te bepalen ander tijdstip en/of andere dag opnieuw aan klant aanbieden. Indien levering onmogelijk blijkt, komt de betalingsverplichting niet te vervallen en worden eventuele extra kosten, ook voor het retour nemen, aan klant in rekening gebracht.

### **Artikel 9 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

#### *Opzegging:*

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, digitale inhoud of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van twee maanden.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen), digitale inhoud of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van twee maanden.

3. De klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten schriftelijk opzeggen.

*Verlenging:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen), digitale inhoud of diensten, wordt stilzwijgend met eenzelfde duur verlengd als overeengekomen.

5. Genoemde opzegtermijnen zijn overeenkomstig van toepassing voor opzeggingen door ondernemer

### **Artikel 10 – Betaling**

1. Klant dient betalingen aan ondernemer volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Ondernemer is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. Tenzij anders overeengekomen geldt in geval van betaling na levering een betalingstermijn van 14 dagen, ingaand op de dag na levering.

2. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze zonder dat daar een ingebrekestelling voor nodig is, van rechtswege direct in verzuim. Ondernemer heeft het recht om het verschuldigde bedrag te verhogen met de wettelijke rente en ondernemer is gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten en eventuele procesrechtelijke kosten in rekening te brengen en te verhalen op klant.

### **Artikel 11- Eigendomsvoorbehoud**

1. Zolang klant geen volledige betaling voor het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van ondernemer.

### **Artikel 12- Aansprakelijkheid**

1. Behoudens opzet of grove nalatigheid is de totale aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw). Indien er sprake is van een duurovereenkomst dan is de bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding van het bedrag dat klant in de 3 maanden voorafgaand aan het schade brengende feit aan ondernemer was verschuldigd.

2. Aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval – maar uitdrukkelijk niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

3. Klant vrijwaart ondernemer voor eventuele aanspraken ter zake van derden, zulks behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van ondernemer of een statutair directeur van ondernemer.

4. De vorige leden zijn niet van toepassing voor schade die de klant heeft geleden in de doorverkoop door klant van de van de ondernemer gekochte producten aan consumenten, als gevolg van het feit dat deze laatsten jegens klant wegens een tekortkoming in die producten een of meer van zijn wettelijke rechten ter zake van die tekortkoming heeft uitgeoefend.

5. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts nadat klant ondernemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ondernemer ook na verloop van die termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ondernemer in staat is adequaat te reageren.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ondernemer meldt. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Ondernemer is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de klant aannemelijk maakt dat hij/zij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

7. In geval van overmacht is de ondernemer niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij klant ontstane schade.

### **Artikel 13 – Klachtenregeling**

1. Ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

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

### **Artikel 14 – Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. De originele Engelse versie van deze Voorwaarden is vertaald in andere talen. De vertaalde versie van deze Voorwaarden is een service en geen officiële vertaling, klanten kunnen dan ook geen rechten ontlenen aan de vertaalde versie. In het geval van een geschil over de inhoud of duiding van deze Voorwaarden, of in het geval van een conflict, dubbelzinnigheid, inconsistentie of discrepantie over of tussen de Engelse versie en elke andere taal van deze Voorwaarden, is de Engelse versie leidend, van toepassing, bindend en beslissend. De Engelse versie zal gebruikt worden in juridische procedures.