Algemene voorwaarden

We Are Golden | Versie september 2026

Artikel 1 – De Webwinkel

1.1. Dit zijn de algemene voorwaarden van:

V.O.F. M42M, handelend onder de naam We Are Golden
Adres: Houtse Parallelweg 19, 5706 AA Helmond
Telefoon: +31 85 301 3981
E-mail: hallo@wearegolden.nl
KvK: 52032930
Btw: NL850271125B01

1.2. Om deze voorwaarden begrijpelijk te houden, hebben de volgende begrippen een vaste betekenis:

Consument: de Klant die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;

Herroepingsrecht: het recht van een Consument om een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen te ontbinden, zoals bedoeld in artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek;

Klant: iedereen (ook rechtspersonen) die een Overeenkomst sluit met de Webwinkel;

Overeenkomst: elke contractuele relatie tussen de Webwinkel en de Klant;

Webwinkel: de partij die is genoemd in artikel 1.1.

1.3. In deze algemene voorwaarden worden de Webwinkel en de Klant gezamenlijk aangeduid als „Wij” of „Ons”. De termen „U” en „Uw” verwijzen naar de Klant.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Webwinkel én op elke Overeenkomst tussen U en de Webwinkel. Algemene voorwaarden die U zelf gebruikt, zijn niet van toepassing. Dat is alleen anders als de Webwinkel dat schriftelijk en uitdrukkelijk aan U heeft bevestigd.

2.2. Als in deze algemene voorwaarden iets staat dat ‘nietig’ is of ‘vernietigd kan worden’, blijven alle andere bepalingen wel gelden. In dat geval maken Wij samen nieuwe afspraken die de nietige of vernietigbare bepalingen vervangen. De bedoeling van de nieuwe bepaling(en) moet zoveel mogelijk lijken op de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling(en).

Artikel 3 – Aanbiedingen

3.1. Elk aanbod van de Webwinkel is vrijblijvend en kunt U accepteren binnen de termijn die in het aanbod is vermeld. Doet U dat niet, dan vervalt het aanbod. Als er geen termijn is vermeld, geldt een termijn van 14 dagen. Het is niet mogelijk om slechts een gedeelte van een aanbod van de Webwinkel te accepteren of af te wijzen. Ook in dat geval vervalt het (hele) aanbod.

3.2. De Webwinkel zorgt ervoor dat in een aanbod nauwkeurig en volledig is beschreven op welke producten en/of (digitale) inhoud en diensten het aanbod betrekking heeft. Als het aanbod grafische elementen bevat (zoals afbeeldingen of video’s), dan geven deze een waarheidsgetrouw beeld van die producten en/of (digitale) inhoud en diensten.

3.3. Als een aanbod een kennelijke vergissing of fout bevat (zoals een typefout of rekenfout), is de Webwinkel niet aan het aanbod gebonden.

Artikel 4 – Uitvoering van de Overeenkomst en levering

4.1. U heeft een Overeenkomst met de Webwinkel vanaf het moment dat U het aanbod van de Webwinkel heeft aanvaard én heeft voldaan aan de vereisten die de Webwinkel daarbij heeft vermeld. U ontvangt daarvan binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst een bevestiging van de Webwinkel, in ieder geval bij levering van de zaken, of voordat de dienst wordt uitgevoerd. Die bevestiging bevat:

- alle in artikel 6:230m lid 1 BW bedoelde informatie, tenzij U deze al vóór het sluiten van de Overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft ontvangen van de Webwinkel; en
- voor zover van toepassing: de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de verklaring die zijn bedoeld in artikel 6:230p onderdeel g BW.

Zolang U de hiervoor bedoelde bevestiging nog niet heeft ontvangen, mag U de Overeenkomst ontbinden.

4.2. De Webwinkel doet haar best om de Overeenkomst zo zorgvuldig en snel mogelijk uit te voeren en de door U geplaatste bestellingen zo snel mogelijk te leveren. Dat doet de Webwinkel in ieder geval binnen 30 dagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Lukt het de Webwinkel niet om binnen die termijn te leveren, dan mag U de Overeenkomst ontbinden.

4.3. Leveringen worden gedaan op het adres dat U aan de Webwinkel heeft opgegeven. Leveringen vinden plaats in Nederland en België. Voor leveringen buiten deze landen heeft de Webwinkel het recht om Uw bestelling te weigeren, zonder dat de Webwinkel een schadevergoeding verschuldigd is.

4.4. De Webwinkel bepaalt zorgvuldig wie binnen haar organisatie wordt aangewezen om de Overeenkomst uit te voeren. De Webwinkel mag daarvoor ook derden inschakelen, zoals onderopdrachtnemers en/of hulppersonen. De partij die de Webwinkel inschakelt voor de bezorging van bestelde producten, maakt zij vooraf aan U bekend. Als tijdens die bezorging producten kwijtraken of beschadigd raken, is dat voor risico van de Webwinkel. Dat is alleen anders als U met de Webwinkel uitdrukkelijk iets anders bent overeengekomen.

4.5. Alle gegevens waarvan de Webwinkel heeft aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, of waarvan U redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, dient U tijdig aan de Webwinkel te verstrekken. Als U dat niet doet, mag de Webwinkel onder meer de uitvoering van de Overeenkomst opschorten. De Webwinkel kan naast het recht om de Overeenkomst op te schorten gebruik (blijven) maken van haar eventuele andere rechten.

Artikel 5 – Prijzen

5.1. Bent U een Consument? Dan geldt dat prijzen en tarieven die de Webwinkel heeft vermeld, zijn vermeld inclusief toeslagen, heffingen en belastingen (zoals btw) en inclusief bijkomende kosten (zoals eventuele verzendkosten en administratiekosten). Als U géén Consument bent, geldt als uitgangspunt dat de prijzen zijn vermeld exclusief btw en andere heffingen, tenzij bij de prijs uitdrukkelijk iets anders is vermeld.

5.2. Producten en/of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt(en) en waarop de Webwinkel geen invloed heeft, kan de Webwinkel tegen variabele prijzen aanbieden. De Webwinkel vermeldt dit dan duidelijk bij de prijs.

5.3. De Webwinkel heeft het recht om binnen 3 maanden nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen prijswijzigingen door te voeren, voor zover deze het gevolg zijn van een wijziging in wet- en regelgeving. Als meer dan 3 maanden zijn verstreken nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, heeft de Webwinkel ook het recht om verhogingen van (af)leverings-, transport-, verzend-, voorrij- en administratiekosten aan U door te berekenen.

5.4. Als U een Consument bent, heeft U in het geval van de prijsverhogingen die zijn bedoeld in artikel 5.3 het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Als U geen Consument bent, heeft U alleen het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de verhoging meer dan 5% van de overeengekomen totaalprijs bedraagt, tenzij de Webwinkel aanbiedt het prijsverschil (voor zover het de bedoelde 5% overschrijdt) voor haar rekening te nemen.

Artikel 6 – Betaling

6.1. U bent verplicht om facturen van de Webwinkel te betalen binnen 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst, tenzij U iets anders met de Webwinkel bent overeengekomen. Bent U een Consument? Dan mag de Webwinkel U op grond van de wet niet verplichten om meer dan 50% van de prijs vooruit te betalen.

6.2. Als U een Consument bent, geldt dat U pas in verzuim bent met de nakoming van betalingsverplichtingen als de Webwinkel U in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn heeft gegund van ten minste 14 dagen (ingaande op de dag ná ontvangst van de hiervoor bedoelde ingebrekestelling) om alsnog aan Uw betalingsverplichtingen te voldoen, en U ook binnen die termijn van 14 dagen niet heeft betaald. In dat geval bent U ook wettelijke rente verschuldigd en vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen (met een minimum van € 40,-):

- 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-;
- 10% over de daaropvolgende € 2.500,-;
- 5% over de daaropvolgende € 5.000,-;
- 1% over de daaropvolgende € 190.000,-;
- 0,5% over het restant.

6.3. Als U geen Consument bent, geldt dat U betalingen aan de Webwinkel niet mag verrekenen, opschorten en/of matigen én dat U direct in verzuim bent als U een betaling aan de Webwinkel niet op tijd heeft verricht. De Webwinkel heeft in dat geval ook het recht om vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag dat U volledig heeft betaald de wettelijke handelsrente in rekening te brengen. Daarvoor hoeft de Webwinkel U niet eerst te sommeren tot betaling of in gebreke te stellen. De Webwinkel kan ook al haar eventuele andere rechten tegen U (blijven) uitoefenen.

6.4. Betalingen die U doet, worden eerst in mindering gebracht op verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

6.5. In geval van liquidatie, ontbinding, faillissement of surseance van betaling van de Klant, en als de Klant geheel of gedeeltelijk het vrije beheer of de vrije beschikking over haar vermogen verliest, zijn de (betalings)verplichtingen van de Klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 7 – Garanties

7.1. De Webwinkel zorgt ervoor dat de producten en/of diensten die ze aan U levert voldoen aan de Overeenkomst. Dat betekent onder meer dat die producten en/of diensten beantwoorden aan wat U daarvan redelijkerwijs mocht verwachten op basis van de soort zaak en de mededelingen die de Webwinkel daarover heeft gedaan, bijvoorbeeld met betrekking tot aantallen, de maat en/of het gewicht van een product. Ook voldoen de producten en/of diensten die de Webwinkel aan U levert aan de wetten en regels die gelden op het moment dat de Overeenkomst wordt gesloten. Als U geen Consument bent, kan de Webwinkel andere of aanvullende afspraken met U maken.

7.2. Als U een Consument bent, geldt dat eventuele extra garanties die de Webwinkel aan U heeft verstrekt, nooit de wettelijke rechten van consumenten beperken. U kunt dus altijd gebruikmaken van Uw wettelijke (consumenten)rechten.

Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten

8.1. De intellectuele eigendomsrechten, waaronder de auteursrechten op alle aanbiedingen, ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en modellen die de Webwinkel aan U verstrekt, blijven van de Webwinkel, tenzij de Webwinkel schriftelijk en uitdrukkelijk iets anders met U is overeengekomen. Bescheiden, gegevens en materialen die de Webwinkel aan U verstrekt, zijn ook alleen bedoeld om door U als Klant te worden gebruikt. U mag deze niet verveelvoudigen, openbaar maken of ter kennis van derden brengen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Webwinkel, tenzij uit de aard van die bescheiden, gegevens en materialen iets anders voortvloeit.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

9.1. Als U een Consument bent en sprake is van een Overeenkomst op afstand of een Overeenkomst buiten de verkoopruimte (zoals bedoeld in artikel 6:230g Burgerlijk Wetboek), kunt U gebruikmaken van het Herroepingsrecht. Dat betekent dat U de Overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden binnen een termijn van 14 dagen. Die termijn van 14 dagen gaat in op de volgende momenten:

a. Bij een Overeenkomst met betrekking tot de koop van een roerende zaak:

op de dag waarop U of een door U aangewezen derde (die niet de vervoerder is) het product heeft ontvangen, tenzij:

- dezelfde bestelling bestaat uit meerdere zaken die afzonderlijk worden geleverd, of de levering bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen. In dat geval geldt de dag waarop (respectievelijk) de laatste zaak, zending of het laatste onderdeel is ontvangen door U of een door U aangewezen derde (die niet de vervoerder is);
- de Overeenkomst strekt tot de regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode. In dat geval geldt de dag waarop de eerste zaak is ontvangen door U of een door U aangewezen derde (die niet de vervoerder is).

b. Bij een Overeenkomst tot het verrichten van diensten:

op de dag waarop de Overeenkomst is gesloten.

c. Bij een Overeenkomst tot het leveren van water, gas of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming of van digitale inhoud anders dan op een materiële drager:

op de dag waarop de Overeenkomst is gesloten.

9.2. Om gebruik te maken van het Herroepingsrecht dient U de Webwinkel met een ondubbelzinnige verklaring te informeren dat U gebruikmaakt van het Herroepingsrecht. U kunt daarvoor gebruikmaken van het herroepingsformulier dat U ontvangt van de Webwinkel. Het herroepingsformulier vindt U ook als bijlage bij deze algemene voorwaarden. U kunt de herroeping ook doorgeven via de herroepingsfunctie op de website van de Webwinkel. U ontvangt daarvan direct een ontvangstbevestiging per e-mail. U dient de verklaring te verzenden vóórdat de in artikel 9.1 bedoelde termijn is verstreken.

9.3. Als U het herroepingsformulier nog niet heeft ontvangen van de Webwinkel, wordt de termijn van 14 dagen die is bedoeld in lid 1 van dit artikel verlengd tot het moment waarop U het herroepingsformulier (alsnog) heeft ontvangen, maar uiterlijk met twaalf maanden.

9.4. Als U gebruikmaakt van het Herroepingsrecht, dient U:

- zorgvuldig om te gaan met al ontvangen zaken en de verpakking daarvan. U mag die zaken (producten) alleen uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de zaak vast te stellen. Als U op een andere manier met de zaak omgaat, bent U aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van de zaak die daardoor is veroorzaakt, tenzij de Webwinkel niet vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht aan U heeft verstrekt;
- de zaak (het product) terug te sturen naar de Webwinkel binnen 14 dagen te rekenen vanaf de dag na de dag waarop U de in artikel 9.2 bedoelde verklaring heeft gedaan. De rechtstreekse kosten van het terugzenden van een zaak zijn voor Uw rekening, maar alléén als de Webwinkel U daarover vóór het sluiten van de Overeenkomst heeft geïnformeerd;
- de zaak zoveel mogelijk terug te sturen met alle geleverde toebehoren, in de originele staat en verpakking en volgens de instructies die de Webwinkel U redelijkerwijs en duidelijk heeft verstrekt.

9.5. Als U gebruikmaakt van het Herroepingsrecht, wordt de Overeenkomst ontbonden. Dat geldt ook voor eventuele aanvullende Overeenkomsten. In dat geval zal de Webwinkel de betalingen die U aan de Webwinkel heeft gedaan, inclusief eventuele kosten (bijvoorbeeld voor de levering), terugbetalen. Dat doet de Webwinkel in ieder geval binnen 14 dagen na de dag waarop U de in artikel 9.2 bedoelde verklaring heeft gedaan, mits de zaak in goede orde retour is ontvangen of U heeft aangetoond dat de zaak is teruggezonden.

9.6. U draagt het risico en de bewijslast voor het juist en tijdig uitoefenen van het Herroepingsrecht.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

10.1. Als U geen Consument bent, kunt U geen gebruikmaken van het Herroepingsrecht. Ook niet als U wel een herroepingsformulier heeft ontvangen.

10.2. Als U een Consument bent, kunt U – in afwijking van artikel 9 – geen gebruikmaken van het Herroepingsrecht als:

- de Webwinkel het Herroepingsrecht heeft uitgesloten, én
- de Webwinkel U vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk heeft geïnformeerd over de uitsluiting van het Herroepingsrecht, én
- het uitgesloten Herroepingsrecht betrekking heeft op:
  - een Overeenkomst waarbij de prijs van de zaken of diensten gebonden is aan schommelingen op de financiële markten waarop de Webwinkel geen invloed heeft en die zich binnen de ontbindingstermijn kunnen voordoen;
  - een Overeenkomst waarbij U de Webwinkel specifiek heeft verzocht U te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van aanvullende dienstverlening waar U niet uitdrukkelijk om heeft verzocht en de levering van andere zaken dan die noodzakelijk zijn om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren;
  - een Overeenkomst die is gesloten tijdens een openbare veiling;
  - een Overeenkomst tot het verrichten van diensten, na volledige nakoming van de Overeenkomst, en voor zover de Overeenkomst voor U een betalingsverplichting inhoudt, als de nakoming is begonnen met Uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming én U heeft verklaard afstand te doen van het Herroepingsrecht zodra de Webwinkel de Overeenkomst is nagekomen;
  - een Overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien;
  - een consumentenkoop (zoals bedoeld in artikel 7:5 lid 1 Burgerlijk Wetboek) met betrekking tot:
    - de levering van zaken die worden vervaardigd volgens Uw specificaties, die niet geprefabriceerd zijn én die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van U, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
    - de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
    - de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
    - de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
    - de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Webwinkel geen invloed heeft;
    - de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
    - de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;
  - een Overeenkomst voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen en voor zover de Overeenkomst voor U een betalingsverplichting inhoudt, als de nakoming is begonnen met Uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, U heeft verklaard dat U daarmee afstand doet van het Herroepingsrecht, en de Webwinkel een bevestiging heeft verstrekt als bedoeld in artikel 6:230t lid 2 of artikel 6:230v lid 7 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 11 – Opzegging

11.1. Als de Overeenkomst kan worden opgezegd, moet de opzegging gebeuren volgens de opzeggingsregels en de opzegtermijn die U met de Webwinkel bent overeengekomen.

11.2. Als U een Consument bent, gelden met betrekking tot opzeggingen de volgende regels en termijnen. De Webwinkel mag daarvan niet ten nadele van U als Consument afwijken:

- Als de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd en strekt tot het geregeld afleveren van zaken (elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen) of tot het geregeld doen van verrichtingen, heeft U het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen.
- Als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd en strekt tot het geregeld afleveren van zaken (elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen) of tot het geregeld doen van verrichtingen, heeft U het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de (bepaalde) duur. Als die Overeenkomst stilzwijgend is verlengd, mag U de Overeenkomst echter te allen tijde opzeggen.
- De opzegtermijn bedraagt maximaal één maand, tenzij de Overeenkomst strekt tot het geregeld afleveren van tijdschriften, dag-, nieuws- en/of weekbladen, waarbij de aflevering minder dan eenmaal per maand plaatsvindt. In dat geval is de opzegtermijn maximaal drie maanden.
- Als de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd en strekt tot het geregeld afleveren van zaken (elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen) of tot het geregeld doen van verrichtingen, mag de Overeenkomst niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur, tenzij de Overeenkomst ziet op het geregeld afleveren van tijdschriften, dag-, nieuws- en/of weekbladen. In het laatste geval mag de Overeenkomst stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden en heeft U het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de verlenging, met een opzegtermijn van maximaal één maand.
- Een Overeenkomst tot het afleveren van tijdschriften, dag-, nieuws- en/of weekbladen die een beperkte duur heeft en is bedoeld ter kennismaking (een proefabonnement), wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch (zonder opzegging) aan het einde van de (beperkte) duur van de Overeenkomst (de proefperiode).
- Iedere Overeenkomst die langer duurt dan een jaar, mag U na het eerste jaar te allen tijde opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich verzetten tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur.

11.3. Als U geen Consument bent, mag U de Overeenkomst alleen opzeggen als dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald, en volgens de daarbij bepaalde opzeggingsregels en opzegtermijnen.

Artikel 12 – Persoonsgegevens

12.1. De Webwinkel verwerkt persoonsgegevens alleen volgens geldende wet- en regelgeving. Dat betekent onder meer dat:

- de Webwinkel alleen persoonsgegevens verwerkt voor zover die verwerking kan worden gebaseerd op een van de grondslagen uit artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- de Webwinkel zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die zij verwerkt goed te beveiligen;
- de Webwinkel persoonsgegevens alleen zal delen met derden als dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld en als is voldaan aan alle (andere) wettelijke vereisten die gelden voor het delen van persoonsgegevens;
- persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, tenzij de Webwinkel op grond van de wet verplicht is om de gegevens langer te bewaren;
- U onder meer het recht heeft om Uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren, te laten verwijderen, de verwerking te laten beperken, bezwaar te maken tegen verwerking of – indien van toepassing – gegevens over te dragen.

Meer informatie leest U in onze privacyverklaring op wearegolden.nl/privacy.

Artikel 13 – Klachten

13.1. De Webwinkel beschikt over een duidelijke klachtenregeling. De Webwinkel behandelt elke klacht volgens deze klachtenprocedure.

13.2. Als U een klacht heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, dient U deze binnen twee maanden nadat U het gebrek heeft ontdekt, volledig en duidelijk omschreven in te dienen bij de Webwinkel.

13.3. De Webwinkel reageert zoveel mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Als een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, ontvangt U binnen de hiervoor genoemde termijn van 14 dagen een bericht van ontvangst, met daarin in ieder geval een indicatie wanneer U een uitgebreider antwoord kunt verwachten.

13.4. Bij klachten dient U altijd eerst de Webwinkel aan te spreken en te onderzoeken of de Webwinkel U een passende oplossing kan bieden. De Webwinkel is aangesloten bij WebwinkelKeur. Komen Wij er onderling niet uit, dan kunt U zich wenden tot WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl). WebwinkelKeur bemiddelt kosteloos. U kunt controleren of de Webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst.

13.5. Als de bemiddeling door WebwinkelKeur niet tot een oplossing leidt, kunt U de klacht ook voorleggen aan de door WebwinkelKeur aangewezen onafhankelijke geschillencommissie. Als U daarvoor kiest, kunnen kosten bij U in rekening worden gebracht.

Artikel 14 – Recht en forumkeuze

14.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Woont U als Consument in een ander land, dan behoudt U de bescherming die het dwingende recht van dat land U biedt.

14.2. Naast de mogelijkheid om gebruik te maken van de in artikel 13 beschreven klachtenregeling, kunt U geschillen voorleggen aan de rechter. In die gevallen geldt dat de rechter van het arrondissement waarin de Webwinkel is gevestigd, bevoegd is om van het geschil kennis te nemen, met uitsluiting van andere bevoegde rechterlijke instanties en arbitrage, tenzij op basis van een dwingendrechtelijke bepaling een rechter in een andere plaats bevoegd is.

Artikel 15 – Aanvullende bepalingen voor gepersonaliseerde producten

15.1. Vrijwel alle producten van de Webwinkel worden speciaal voor U gemaakt in het eigen atelier van de Webwinkel, op basis van Uw keuzes, zoals een naam, tekst, datum, design, afbeelding of afdruk. Voor deze producten is het Herroepingsrecht uitgesloten, zoals bedoeld in artikel 10.2. De Webwinkel vermeldt bij elk product of dit van toepassing is. Voor producten zonder personalisatie geldt het Herroepingsrecht volgens artikel 9. De kosten van het terugzenden zijn dan voor Uw rekening.

15.2. U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die U opgeeft voor de personalisatie, zoals de spelling van namen, data, maten en gekozen opties. Wij raden U aan deze gegevens vóór het plaatsen van Uw bestelling zorgvuldig te controleren. De Webwinkel maakt het product op basis van de gegevens die U heeft opgegeven. Een afwijking die het gevolg is van onjuiste of onvolledige gegevens van U, is geen gebrek.

15.3. Wilt U Uw bestelling wijzigen of annuleren? Neem dan zo snel mogelijk contact op via hallo@wearegolden.nl. Zolang de productie nog niet is gestart, kan de Webwinkel Uw wijziging kosteloos verwerken of Uw bestelling annuleren. Is de productie al gestart, dan is wijzigen of annuleren alleen in overleg mogelijk.

15.4. De Webwinkel controleert elk ontwerp voordat de productie start. Is iets onduidelijk, of is een aangeleverd bestand niet geschikt voor het gekozen product, dan neemt de Webwinkel contact met U op. De levertermijn gaat in zodra de Webwinkel alle benodigde gegevens en bestanden compleet heeft ontvangen.

15.5. Bestanden, zoals foto’s, illustraties of afdrukken, uploadt U bij de bestelling. Lukt het uploaden niet, dan kunt U het bestand sturen naar bestellingen@wearegolden.nl, met Uw naam en bestelnummer. De kwaliteit van het aangeleverde bestand bepaalt mede het eindresultaat. De Webwinkel mag een aangeleverd bestand technisch bewerken, bijvoorbeeld het contrast, de uitsnede of de lijndikte, om het geschikt te maken voor graveren of uitsnijden. Aan de inhoud verandert de Webwinkel niets.

15.6. Voor afbeeldingen waarop auteursrecht rust, zoals figuren van Disney, merken of andere beschermde ontwerpen, is toestemming van de rechthebbende vereist. De Webwinkel produceert op basis van het door U aangeleverde materiaal. De verantwoordelijkheid voor het gebruik van beschermd materiaal ligt bij U. U vrijwaart de Webwinkel voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van dat materiaal. De Webwinkel mag een bestelling weigeren als zij redelijkerwijs vermoedt dat het aangeleverde materiaal inbreuk maakt op rechten van derden, of als het materiaal kwetsend of onrechtmatig is. Een eventueel betaald bedrag ontvangt U in dat geval terug.

15.7. De producten van de Webwinkel worden gemaakt van hout en houtvezelplaat. Hout is een natuurproduct: houtnerf, kleur en tint verschillen per plaat en dus per product. Okoumé is verkrijgbaar in verschillende tinten. Het contrast van een gravure hangt af van de houtsoort. Bij het uitsnijden kunnen lichte verkleuringen aan de randen ontstaan, en zeer kleine details kunnen iets afwijken van het ontwerp. De afbeeldingen op de website zijn voorbeelden; Uw product kan op deze punten iets afwijken. Deze afwijkingen horen bij een natuurlijk, ambachtelijk gemaakt product en vallen binnen wat U daarvan redelijkerwijs mag verwachten. Uw wettelijke rechten bij een gebrek blijven altijd van toepassing.

15.8. De producten van de Webwinkel zijn decoratie- en gebruiksartikelen en geen speelgoed, tenzij bij het product uitdrukkelijk anders is vermeld. Producten met kleine onderdelen zijn niet geschikt voor kinderen onder de 3 jaar vanwege verstikkingsgevaar. Dit wordt bij het betreffende product vermeld.

15.9. U betaalt bij het plaatsen van Uw bestelling via een van de aangeboden betaalmethoden. Wilt U achteraf betalen, dan kan dat via Klarna. De Webwinkel start met de productie zodra de betaling is voltooid of goedgekeurd.

15.10. De Webwinkel kan foto’s van gemaakte producten gebruiken op haar website, op social media en in andere promotie. Namen, data en andere persoonlijke gegevens zijn daarbij onherkenbaar, tenzij U daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Hoe de Webwinkel omgaat met Uw gegevens en aangeleverde bestanden, en hoe lang zij deze bewaart, leest U in de privacyverklaring op wearegolden.nl/privacy.

Bijlage 1 – Modelformulier voor herroeping

Herroepingsformulier

(Vul dit formulier alleen in en stuur het alleen terug als U de Overeenkomst wilt herroepen.)

Aan: V.O.F. M42M, handelend onder de naam We Are Golden, Houtse Parallelweg 19, 5706 AA Helmond.
E-mail: hallo@wearegolden.nl

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

Bestelnummer:

Besteld op (*) / Ontvangen op (*):

Naam/Namen Consument(en):

Adres Consument(en):

Handtekening van Consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.