

ALGEMENE VOORWAARDEN

Inhoudsopgave:

1. Identiteit van de ondernemer
2. Toepasselijkheid
3. Het aanbod
4. De overeenkomst
5. Prijzen en betaling
6. Levering en verzending
7. Herroepingsrecht en Retourneren
8. Uitzonderingen Herroepingsrecht
9. Conformiteit en Garantie
10. Aansprakelijkheid
11. Intellectueel Eigendom
12. Klachtenregeling en Geschillen
13. Overmacht
14. Persoonsgegevens
15. Wijziging van de algemene voorwaarden

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

Naam onderneming: Letters of Love

Adres: JW Racerstraat 11, 7514AV, Enschede (geen bezoekadres)

E-mailadres: info@lettersoflove.nl

KvK-nummer: 42159425

Btw-identificatienummer: NL005544836B42

Artikel 2 - 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 consument of zakelijke klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.
3. De consument verklaart, door het plaatsen van een bestelling, kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.
4. Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden om wat voor reden ook op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig of ongeldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van de bepaling.
5. De beoordeling van situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn genoemd of onduidelijkheden over de uitleg van één of meerdere bepalingen vindt plaats 'naar de geest' van de algemene voorwaarden.

Artikel 3 - Het aanbod

1. De aangeboden producten en/of diensten worden zo volledig en nauwkeurig mogelijk omschreven door de ondernemer. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling door de consument mogelijk te maken.
2. Afbeeldingen zijn een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave van de aangeboden producten. De ondernemer kan echter niet garanderen dat de kleuren op het beeldscherm van de consument exact overeenkomen met de werkelijke kleuren van het product.
3. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
5. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen
6. Item in de webshop zijn vaak met de hand gemaakt of een uniek kunstwerk. Consument erkent en aanvaardt dat er kleine afwijkingen in kleur, afmetingen, structuur en afwerking kunnen bestaan ten opzichte van de getoonde productfoto's. Deze minimale variaties behoren tot de artistieke en ambachtelijke aard van het product en vormen geen defect of fout.
7. 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:
 1. Verzendkosten, deze worden voor het afronden van de bestelling duidelijk weergegeven
 2. Prijs inclusief belastingen, deze wordt voor het afronden van de bestelling duidelijk weergegeven.

3. Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht
4. De manier van betalen, afleveren en uitvoeren.

Artikel 4 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden (zoals het voltooiën van het bestel- en betalingsproces).
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding.
3. Wanneer de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen om de elektronische overdracht van data te beveiligen, overeenkomstig de AVG.
4. Bij gegronde redenen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een kennelijke prijsfout of een vermoeden van fraude, kan de ondernemer de bestelling weigeren of aanvullende voorwaarden stellen.

Artikel 5 - Prijzen en betaling

1. Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's (€) en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Verzendkosten worden vóór het definitief plaatsen van de bestelling duidelijk weergegeven.
2. Betaling dient te geschieden via de op de website aangeboden betaalmethoden.
3. De ondernemer kan het aanbod van betaalmethoden wijzigen.
4. De bestelling wordt verwerkt nadat de betaling is ontvangen, tenzij anders aangegeven.
5. Bij maatwerkopdrachten of kunst in opdracht kan de ondernemer een aanbetaling verlangen voordat met de vervaardiging wordt gestart. Deze wordt vooraf duidelijk met de consument gecommuniceerd, middels een offerte. De geldigheid van offerte prijzen is 3 maanden, vanaf de uitgifte datum van de offerte. Binnen dit termijn moet de offerte schriftelijk bevestigd zijn en een eventuele aanbetaling gedaan zijn.
6. Bij maatwerk opdrachten dient de definitieve betaling uiterlijk 14 dagen na ontvangst van het product te worden voldaan
7. 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 6 - Levering en verzending

1. Bestelling worden verwerkt via myParcel en uitgevoerd door PostNL of DHL
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Aangezien het om handgemaakte producten (en eventueel maatwerk) gaat, kunnen levertijden variëren. De indicatieve levertijd wordt bij het product op de website of in de offerte vermeld. Hier kunnen echter geen recht aan worden ontleend, bijv. een schadevergoeding.
4. Kunstwerken en breekbare handgemaakte gebruiksvoorwerpen worden met uiterste zorg en beschermend materiaal verpakt.
5. 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 bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken.
6. Verzendkosten variëren per bestelling afhankelijk van de grootte van de producten in de bestelling. Deze worden voor het afrekenen duidelijk weergegeven op de website.
7. Bij bestellingen van 50 euro of meer worden geen verzendkosten in rekening gebracht
8. Na verzending wordt de bestelling doorgaans binnen 1-5 werkdagen bezorgd. Deze termijn is een indicatie en geen gegarandeerde levertijd.
9. De ondernemer heeft geen invloed op de daadwerkelijke bezorgsnelheid van de bezorgdienst en is daarom niet verantwoordelijk voor vertragingen die na verzending bij de vervoerder ontstaan.
10. Rond feestdagen en tijdens andere drukke periodes kan de bezorging langer duren.

Artikel 7 - Herroepingsrecht en Retourneren

1. Bij de aankoop van standaard (niet-gepersonaliseerde) producten heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden uitgepakt in de mate die nodig is om de aard en kenmerken van het product te beoordelen (zoals men dat in een fysieke winkel of galerie zou doen).
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht is hij verplicht dit ook binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Dit kan via het [contactformulier](#) op de website of via een email naar info@lettersoflove.nl, onder vermelding van het bestelnummer. De consument dient vervolgens het product binnen 14 dagen retour te sturen naar JW Racerstraat 11, 7514 AV, Enschede. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, komen de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product voor rekening van de consument.
5. Producten dienen in originele staat en onbeschadigd te worden geretourneerd. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
6. Het risico van een retourzending ligt bij de consument, tot aan het moment van bezorging bij de ondernemer.
7. De ondernemer stort het aankoopbedrag inclusief de initiële verzendkosten (niet de retourkosten) binnen 14 dagen na ontvangst van de retourzending terug.
8. Wanneer de genoemde termijnen in artikel 7.3 zijn verstreken, zonder dat de consument actie heeft ondernomen, is de koop definitief.
9. Bij levering van diensten (bijv. workshops) heeft de consument het recht de overeenkomst binnen 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst, zonder opgave van redenen te ontbinden.
10. Procedures rond het herroepingsrecht zijn uitgebreid beschreven op de website.

Artikel 8 - Uitzonderingen Herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:
 1. Producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument (zoals kunst- of gebruiksartikelen in opdracht/maatwerk).
 2. Duidelijk persoonlijke producten of artikelen die vanwege hun aard niet kunnen worden geretourneerd.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

Artikel 9 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid.
2. De consument heeft de wettelijke rechten met betrekking tot de wettelijke garantie. Deze rechten kunnen niet door deze algemene voorwaarden worden beperkt.
3. De consument dient bij ontvangst het pakket direct te controleren op eventuele transportschade of gebreken.
4. Eventuele gebreken aan de geleverde product(en) dienen binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld via info@lettersoflove.nl of het [contactformulier](#).
5. Afhankelijk van de situatie kan de consument recht hebben op herstel, vervanging, terugbetaling of een andere wettelijke oplossing.
6. Voor handgemaakte gebruiksvoorwerpen (zoals keramiek, houtwerk of textiel) geldt dat deze specifieke onderhoudsinstructies kunnen hebben (bijv. "niet geschikt voor de vaatwasser" of "niet in direct zonlicht plaatsen"). Schade veroorzaakt door het niet opvolgen van deze gebruiks- of onderhoudsvoorschriften valt buiten de garantie.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van de ondernemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs.
2. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover dit op grond van de wet verplicht is.
3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist of oneigenlijk gebruik van een product door de consument, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
4. De bepalingen in dit artikel gelden niet voor zover deze op grond van dwingend consumentenrecht niet zijn toegestaan.

Artikel 11 - Intellectueel Eigendom

1. De verkoop van een kunstwerk of handgemaakt object houdt uitdrukkelijk geen overdracht van de intellectuele eigendomsrechten (zoals het auteursrecht) in. Het auteursrecht op de kunstwerken en ontwerpen blijft te allen tijde rusten bij de maker/ondernemer.
2. Het is de consument niet toegestaan om gekochte kunstwerken of ontwerpen te verveelvoudigen, te reproduceren of commercieel te exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de maker.
3. Alle teksten, afbeeldingen, ontwerpen, foto's, logo's en andere content op de webshop zijn eigendom van de ondernemer of worden met toestemming gebruikt.
4. Het is niet toegestaan deze content zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende te kopiëren, verspreiden of commercieel te gebruiken, tenzij dit wettelijk is toegestaan.
5. De totale aansprakelijkheid van de ondernemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming

van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs.

Artikel 12 - Klachtenregeling en Geschillen

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer via info@lettersoflove.nl of het [contactformulier](#).
2. De consument wordt verzocht een klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en, indien relevant, het ordernummer te vermelden.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen rekenend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Wanneer een klacht meer tijd nodig heeft, ontvangt de consument binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en een indicatie wanneer een inhoudelijke reactie volgt.
4. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument.
6. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, met inachtneming van de wettelijke regels die consumenten beschermen.

Artikel 13 - Overmacht

1. De ondernemer is niet verplicht een overeenkomst na te komen wanneer sprake is van een omstandigheid die buiten de macht van de ondernemer ligt en redelijkerwijs niet kon worden voorzien of voorkomen.
2. Onder overmacht kan bijvoorbeeld worden verstaan: ernstige storingen, brand, natuurrampen, langdurige uitval van systemen, problemen bij leveranciers of andere omstandigheden waardoor levering redelijkerwijs niet mogelijk is.
3. Wanneer een situatie van overmacht langer duurt, neemt de ondernemer contact op met de consument over de verdere afhandeling van de bestelling.

Artikel 14 - Persoonsgegevens

1. De ondernemer verwerkt persoonsgegevens van klanten in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.
2. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in de [privacyverklaring](#) op de website.

Artikel 15 - Wijziging van de algemene voorwaarden

1. De ondernemer kan de algemene voorwaarden wijzigen.
2. Voor overeenkomsten die reeds gesloten zijn blijven de algemene voorwaarden van toepassing zoals die waren op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst, tenzij een wijziging wettelijk ook op die overeenkomst van toepassing is.