

## **Algemene voorwaarden**

### **Return to Sender**

#### **Artikel 1. Definities**

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
  - a. Return to Sender: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Stichting RTS Products handelend onder de naam "Return to Sender", gevestigd aan de Beethovenstraat 184 te Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 51800136;
  - b. overeenkomst: de overeenkomst tussen Return to Sender en de klant;
  - c. klant: de natuurlijke persoon die of het bedrijf dat via de website een of meerdere producten bij Return to Sender bestelt;
  - d. consument: de klant zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - e. bedrijf: de klant zijnde een rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in het kader van de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - f. product: het product dat Return to Sender levert;
  - g. website: de website [www.returntosender.nl](http://www.returntosender.nl) die door Return to Sender wordt beheerd en waar producten besteld kunnen worden.

#### **Artikel 2. Algemeen**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Return to Sender en de klant die via de website tot stand komen.
- 2.2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Return to Sender vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.4. Indien Return to Sender niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Return to Sender in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

#### **Artikel 3. Aanbod**

- 3.1. Het aanbod van Return to Sender is vrijblijvend.
- 3.2. Kennelijke vergissingen of fouten op de website binden Return to Sender niet.
- 3.3. Het assortiment dat op de website wordt aangeboden kan gewijzigd worden.

#### **Artikel 4. Gebruiksvoorwaarden**

- 4.1. Bij gebruik van de website dient de klant zich op te stellen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige internetgebruiker verwacht mag worden.
- 4.2. Het is de klant niet toegestaan de beveiligingsapplicaties op de website te omzeilen dan wel te kraken.
- 4.3. Het is de klant niet toegestaan de website op een dergelijke wijze te gebruiken dat daardoor de juiste werking van computersystemen van Return to Sender of derden wordt aangetast dan wel dat daardoor andere gebruikers van de website worden gehinderd respectievelijk belemmerd.

#### **Artikel 5. Prijzen en verzendkosten**

- 5.1. De vermelde prijzen van de producten zijn in euro's en inclusief btw en exclusief verzendkosten.
- 5.2. Voordat de overeenkomst via de website tot stand komt, wordt de hoogte van de verzendkosten aan de klant kenbaar gemaakt.
- 5.3. Return to Sender heeft het recht zijn prijzen van tijd tot tijd aan te passen.

**Artikel 6. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 6.1. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant succesvol het gehele bestelproces via de website heeft doorlopen.
- 6.2. De overeenkomst kan pas via de website tot stand komen nadat de klant tijdens het bestelproces heeft aangeklikt dat hij akkoord gaat met deze algemene voorwaarden.
- 6.3. Nadat de overeenkomst via de website tot stand is gekomen, stuurt Return to Sender de klant onverwijld een bevestiging via de e-mail. In deze bevestigingse-mail zijn het bestelnummer en de overige gegevens van de bestelling van de klant opgenomen. Indien de klant geen bevestigingse-mail van Return to Sender heeft ontvangen, dan dient de klant contact op te nemen met Return to Sender. Zolang de klant geen bevestigingse-mail heeft ontvangen, kan de klant de overeenkomst ontbinden.

**Artikel 7. Account**

- 7.1. Op de website kan de klant een account aanmaken. De klant dient daarvoor het online registratieformulier in te vullen en in te sturen. Nadat de registratie voor het account succesvol is voltooid, stuurt Return to Sender de klant onverwijld via de e-mail een bevestiging van de registratie.
- 7.2. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor zijn account op de website en inloggegevens. De klant dient zijn inloggegevens zorgvuldig voor zichzelf te houden. Return to Sender kan er niet aansprakelijk voor worden gesteld indien ongeautoriseerde derden gebruik maken van de inloggegevens van de klant. Indien de klant constateert dat een ongeautoriseerde derde gebruik maakt van zijn account, dan dient de klant Return to Sender daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

**Artikel 8. Afbeeldingen**

- 8.1. Alle afbeeldingen van producten evenals bijbehorende specificaties en gegevens zoals weergegeven op de website van Return to Sender gelden slechts bij benadering en zijn slechts bij wijze van aanduiding van de betreffende producten. Het uiteindelijk aan de klant geleverde product wordt ambachtelijk (met de hand) gemaakt en kan (om deze reden) in zekere mate van deze afbeeldingen of specificaties afwijken (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, kleurverschil of afwijkende afmetingen), hetgeen niet tot gevolg heeft dat het product niet aan de overeenkomst beantwoordt. Ondergeschikte afwijkingen zijn bij handgemaakte producten niet uit te sluiten.

**Artikel 9. Betaling**

- 9.1. De klant kan de via de website bestelde producten op de volgende wijzen betalen:
  - a. via iDEAL;
  - b. met een creditcard.
- 9.2. Return to Sender heeft passende veiligheidsmaatregelen genomen om de elektronische betaling via de website veilig te laten verlopen.

**Artikel 10. Levering**

- 10.1. Return to Sender zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
- 10.2. De bestelling wordt geleverd op het door de klant opgegeven adres.
- 10.3. Alle door Return to Sender vermelde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 10.4. Indien Return to Sender het product niet binnen 30 dagen nadat de bestelling via de website is geplaatst kan leveren, dan stelt Return to Sender de klant daarvan via de e-mail op de hoogte en dan heeft de consument het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden, tenzij uitdrukkelijk met de consument een langere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de consument de overeenkomst ontbindt, dan betaalt Return to Sender de reeds betaalde bedragen terug binnen 14 dagen na de ontbinding.
- 10.5. Het risico van het product gaat over op de klant op het moment dat de klant het product in ontvangst heeft genomen.
- 10.6. Return to Sender heeft het recht de bestelling in gedeeltes te leveren.

## **Artikel 11. Herroepingsrecht voor de consument**

- 11.1. De consument heeft het recht gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden. Deze termijn begint te lopen vanaf het moment dat de consument de gehele bestelling van Return to Sender heeft ontvangen. Via de e-mail voor de levering of schriftelijk bij de aflevering van de bestelde producten wordt de consument gewezen op het herroepingsrecht.
- 11.2. Gedurende de herroepingsperiode zoals omschreven in artikel 11.1 zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De consument zal het product slechts in die mate gebruiken dan wel uitpakken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden.
- 11.3. Wil de consument gebruik maken van zijn herroepingsrecht, dan dient de consument dat uitdrukkelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de gehele bestelling aan Return to Sender kenbaar te maken. Aan de consument wordt het "Modelformulier voor herroeping" verstrekt dat de consument kan gebruiken indien hij de overeenkomst wil ontbinden.
- 11.4. Nadat de consument een beroep heeft gedaan op zijn herroepingsrecht, dient de consument het product binnen 14 dagen naar Return to Sender terug te sturen, mits onbeschadigd en onveranderd.
- 11.5. De consument kan ook, zonder eerst Return to Sender ervan op de hoogte te stellen dat hij een beroep doet op zijn herroepingsrecht, het product binnen de herroepingsperiode zoals omschreven in artikel 11.1 terugsturen naar Return to Sender. In een dergelijk geval dient de consument het "Modelformulier voor herroeping" of een andere ondubbelzinnige verklaring waaruit blijkt dat de consument een beroep doet op zijn herroepingsrecht bij te voegen bij de retourzending.
- 11.6. Indien de consument op elektronische wijze aan Return to Sender kenbaar maakt dat hij een beroep doet op zijn herroepingsrecht, dan stuurt Return to Sender na ontvangst van deze melding de consument een ontvangstbevestiging.
- 11.7. Is het geretourneerde product beschadigd of bevat het gebruikssporen, dan wordt deze schade in mindering gebracht op het bedrag dat Return to Sender overeenkomstig artikel 11.10 aan de consument terugbetaalt.
- 11.8. Indien de consument de overeenkomst overeenkomstig dit artikel ontbindt, dan zijn de verzendkosten in verband met het retourneren van het product voor rekening van de consument.
- 11.9. Het risico van de retourzending rust bij de consument. De consument dient de retourzending voldoende te frankeren. De bewijslast dat de geleverde producten tijdig zijn teruggestuurd ligt bij de consument. Dit kan de consument bewijzen door middel van een bewijs van postbezorging.
- 11.10. Return to Sender zal bij een ontbinding zoals omschreven in dit artikel binnen 14 dagen nadat de consument een beroep heeft gedaan op zijn herroepingsrecht en Return to Sender het product retour heeft ontvangen reeds betaalde gelden (aankoopprijs + de verzendkosten voor het toesturen van de bestelling) restitueren. Ontbindt de consument de overeenkomst gedeeltelijk en worden niet alle producten teruggestuurd, dan worden de verzendkosten voor het toesturen van de bestelling niet aan de consument gerestitueerd.
- 11.11. Naar de consument wordt een document gestuurd genaamd "Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht" waarin aan de consument de procedures rond het herroepingsrecht worden uitgelegd.

## **Artikel 12. Uitzondering op het herroepingsrecht**

- 12.1. Artikel 11 is niet van toepassing op een bestelling die door een bedrijf via de website is geplaatst. Een bedrijf kan geen beroep doen op het herroepingsrecht en kan de tot stand gekomen overeenkomst niet kosteloos annuleren.

## **Artikel 13. Verplichtingen van de klant**

- 13.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens die hij bij het tot stand komen van de overeenkomst aan Return to Sender verstrekt correct en volledig zijn.
- 13.2. Indien de door de klant aangeleverde gegevens onvolledig en/of onjuist zijn, komt dit volledig voor rekening en risico van de klant.

## **Artikel 14. Klachten**

- 14.1. De klant is verplicht de geleverde product(en) bij ontvangst onmiddellijk te controleren. Indien blijkt dat het afgeleverde product verkeerd, ondeugdelijk of incompleet is, dan dient de klant (alvorens over te gaan tot terugzending aan Return to Sender) deze gebreken onmiddellijk na ontdekking schriftelijk, dan wel per email, te melden aan Return to Sender. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen en kunnen ingeval van een consumentenkoop uiterlijk tot 2 maanden en in alle andere gevallen binnen bekwame tijd na levering dan wel na de ontdekking van het gebrek aan Return to Sender schriftelijk of via de e-mail te worden gemeld.
- 14.2. Indien de klant aantoont dat het geleverde product op het moment van levering niet aan de overeenkomst beantwoorden, dan zal Return to Sender kosteloos een vervangend product naar de klant sturen of de prijs van het product crediteren en terugbetalen.
- 14.3. Klachten over het geleverde product worden niet (verder) in behandeling genomen indien:
- gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik;
  - het product niet wordt gebruikt in overeenstemming met de overeengekomen bestemming en bij gebreke daarvan de gangbare bestemming;
  - door de klant en/of derden werkzaamheden en/of wijzigingen en/of reparaties aan het product zijn uitgevoerd;
  - het product niet gebruikt is in overeenstemming met de gebruiksinstructies of met de technische specificaties;
  - schade aan het product ontstaan is door van buitenkomende omstandigheden, zoals waterschade, vernieling, rook, vuil en brand.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid en verjaring**

- 15.1. Return to Sender kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
- een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 16;
  - enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
- 15.2. Return to Sender is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Return to Sender is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 15.3. Return to Sender is niet aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door tijdelijke onbeschikbaarheid van de bestelmogelijkheid, onbereikbaarheid of verwijdering van haar website wegens onderhoud of anderszins.
- 15.4. De kleuren die te zien zijn op het beeldscherm van de klant kunnen afwijken van de kleuren die het product werkelijk heeft. Return to Sender is niet aansprakelijk voor dergelijke kleurafwijkingen.
- 15.5. Return to Sender is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door verkeerd of ondeskundig gebruik van de producten of door gebruik van de producten in strijd met de gebruiksinstructies. De klant dient voor het gebruiken van het product de verpakking en/of bijbehorende gebruiksinstructies goed te lezen.
- 15.6. Return to Sender is niet aansprakelijk voor schade indien de klant of derden ongeoorloofde wijzigingen hebben aangebracht aan het product.
- 15.7. In geen geval is Return to Sender aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat het geleverde product is gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het bestemd is.
- 15.8. Return to Sender kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verkleuring van het product ten gevolge van de inwerking van licht.
- 15.9. Return to Sender is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 15.10. Return to Sender is nimmer gehouden tot betaling van schadevergoeding als gevolg van gevolgschade. Als gevolgschade wordt in ieder geval aangemerkt: gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade, bedrijfsstoring, stagnatieschade, vertragingsschade, reputatieschade, milieuschade, opgelegde boetes en indirecte schade, ongeacht hun oorsprong.
- 15.11. Indien Return to Sender aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Return to Sender beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Return to Sender gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid

van Return to Sender beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het bedrag dat de klant betaald heeft voor het product waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

- 15.12. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant uit welken hoofde ook jegens Return to Sender vervallen in ieder geval na het verstrijken van 1 jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de klant deze rechten en/of bevoegdheden jegens Return to Sender kan aanwenden, met dien verstande dat voor een consument een verjaringstermijn van 2 jaar geldt.

#### **Artikel 16. Overmacht**

- 16.1. Return to Sender is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen onder de overeenkomst of tot het betalen van schadevergoeding indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt o.a. verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Return to Sender geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Return to Sender niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: weersinvloeden; diefstal; stroom- en internetstoring; computerstoring; virusinfectie of computervredebreuk door derden; overstromingen, aardverschuivingen en overige natuurrampen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; belemmeringen in het vervoer; werkstakingen; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; verlies van of beschadigingen aan producten bij het transporteren daarvan; ex- en importverboden; branden, storingen en ongevallen in het bedrijf van Return to Sender; het verbranden van middelen van vervoer van Return to Sender of het ingeschakelde transportbedrijf, het optreden van storingen daaraan, het betrokken raken bij ongevallen daarvan; overheidsmaatregelen.
- 16.2. Onder overmacht dient tevens te worden verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van een leverancier van Return to Sender.
- 16.3. Indien Return to Sender weet of het vermoeden heeft dat zij de bestelling (deels) niet tijdig kan leveren door overmacht, dan stelt Return to Sender de klant daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

#### **Artikel 17. Klantenservice**

- 17.1. Voor vragen over de bestelling of het indienen van een klacht, kan de klant contact opnemen met de klantenservice van Return to Sender. De klantenservice van Return to Sender is bereikbaar:
- a. via het contactformulier op de website;
  - b. via het e-mailadres [info@returntosender.nl](mailto:info@returntosender.nl)
  - c. via het telefoonnummer .....
- 17.2. Bij Return to Sender 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 Return to Sender 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 18. Intellectuele eigendomsrechten**

- 18.1. De klant dient alle intellectuele eigendomsrechten welke rusten op de door Return to Sender geleverde producten geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.

#### **Artikel 19. Privacy**

- 19.1. Return to Sender verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacy statement die op de website staat.

#### **Artikel 20. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 20.1. Op de overeenkomst tussen Return to Sender en de klant is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en Return to Sender worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Return to Sender gevestigd is. De consument heeft 1 maand de tijd nadat Return to Sender zich schriftelijk jegens de

consument op dit beding heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.