

Algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden

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 - Van der Valk Giftcard

Artikel 13 - Klachtenregeling

Artikel 14 - Geschillen

Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** 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. **Giftcard:** een prepaid kaart die is in te zetten in alle Van der Valk hotels voor een overnachting, ontbijt, lunch of diner;
5. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
6. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
7. **Overeenkomst:** een afspraak tussen de Ondernemer en de Consument tot het leveren van producten die tot stand komt door aanvaarding van een aanbod door de Consument, al dan niet via elektronische weg, waarbij wederzijdse rechten en verplichtingen ontstaan;
8. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden van de Ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

Valk Store

Stationsweg 91

3621 LK Breukelen

Let op: niet voor retourneringen en niet het bezoekadres

support@valkstore.nl

088-0246333

Beschikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 - 17:00 uur

NL93 RABO 0133 0951 85

KvK: 20114972

BTW: NL813249624B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Ondernemer en Consument.
2. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument beschikbaar gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden ingezien en opgeslagen.
3. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke productvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede 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.

4. 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 Algemene Voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
5. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
6. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze Algemene 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. 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. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten en kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicaties en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

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 per e-mail 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 per e-mail via support@valkstore.nl.
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 web omgeving. Voor de elektronisch betaling van Consument zal de Ondernemer eveneens 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 in de elektronische bevestiging van de Overeenkomst per e-mail aan de Consument de volgende informatie meesturen:
 - het e-mailadres van de Ondernemer waar de Consument met vragen en klachten terecht kan;
 - de informatie over de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken en garanties na aankoop;
6. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de Consument een Bedenktijd van 14 Dagen. De Bedenktermijn gaat in op de Dag na ontvangst van het product door de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan de Ondernemer bekendgemaakte 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 per e-mail via support@valkstore.nl. Nadat de Consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn Herroepingsrecht en daarvoor de betreffende instructies heeft ontvangen, 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.

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 terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de Consument is gebruikt tenzij de Consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de Consument zelf is de Consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product. Reinigingskosten vallen onder deze waardevermindering indien het geretourneerde product door gebruik of onzorgvuldige omgang reiniging vereist om opnieuw verkoopbaar te zijn. Deze kosten worden onderbouwd gecommuniceerd aan Consument.

Artikel 8 - Uitsluiting Herroepingsrecht

De Ondernemer sluit het Herroepingsrecht van de Consument uit voor producten die volgens specificaties van Consument worden vervaardigd. Dat is in ieder geval van toepassing op de bedden en voor in combinatie met een bed aangeschafte matrassen, toppers en achterwanden, evenals matrassen en toppers in afwijkende maten van het standaardassortiment.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de voor een speciale actie in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Ondernemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van druk – en zetfouten en is de Ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De Ondernemer staat ervoor in dat de producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, 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.
2. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dient de Consument binnen 2 maanden na levering aan de Ondernemer kenbaar te maken per e-

mail via support@valkstore.nl . Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

3. De garantietermijn van de Ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De Ondernemer is echter 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.
4. De garantie geldt niet indien:
 - De Consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - 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;
 - 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan Ondernemer kenbaar heeft gemaakt, tenzij levering plaatsvindt op de Waddeneilanden. In dat geval geldt het door Ondernemer aangewezen depot op het vaste land als plaats van levering.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal Ondernemer geaccepteerde bestellingen binnen 5 werkdagen leveren. Voor bedden en bedonderdelen zoals matrassen en toppers geldt een gemiddelde levertijd van 3-8 weken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd (bij maatwerk kan het voorkomen dat een van de producten niet op voorraad of niet leverbaar is), ontvangt de Consument hiervan z.s.m. bericht van Ondernemer.
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. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de Ondernemer zich inspannen om in overleg met de Consument een vervangend artikel beschikbaar te stellen en dat z.s.m. aan Consument melden. Indien dat niet mogelijk blijkt heeft Ondernemer ook het recht het door Consument betaalde bedrag terug te.
6. 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 – Van der Valk Giftcard

1. Deze bepalingen zijn van toepassing op de aankoop en het gebruik van Van der Valk Giftcards, zowel fysiek als digitaal.
2. Giftcards zijn verkrijgbaar in vooraf bepaalde bedragen.
3. De geldigheidsduur bedraagt 5 jaar vanaf de datum van uitgifte, tenzij anders vermeld.
4. Alleen giftcards die zijn aangeschaft via officiële Van der Valk-kanalen (Van der Valk Hotels, valkstore.nl en valkgiftcard.com) en zijn geldig. Ondernemer behoudt zich het recht voor om giftcards die via niet-geautoriseerde verkopers zijn verkregen, te blokkeren. LET OP: er worden namelijk niet gedekte giftcards via andere kanalen aangeboden.
5. Giftcards zijn niet inwisselbaar voor contanten en er wordt geen rente vergoed over het tegoed.
6. Giftcards kunnen worden gebruikt voor betalingen bij alle Van der Valk en/of online.
7. Het tegoed kan in delen worden besteed. Het resterende saldo blijft beschikbaar tot de vervaldatum.
8. Giftcards kunnen niet worden gebruikt voor de aankoop van andere giftcards.
9. Bij verlies, diefstal of ongeautoriseerd gebruik van een giftcard is Ondernemer niet aansprakelijk voor schade of vervanging.
10. Ondernemer behoudt zich het recht voor om giftcards te blokkeren bij vermoeden van fraude, misbruik of technische manipulatie.
11. Giftcards die zijn verkregen via frauduleuze transacties (zoals gestolen creditcards) worden ongeldig verklaard.
12. Bij aankoop van een giftcard via valkstore.nl of valkgiftcard.com heeft de Consument het recht om de aankoop binnen 14 Dagen te herroepen, mits de giftcard nog niet is gebruikt.
13. Digitale giftcards die direct geleverd worden en waarvan het gebruik is gestart, vallen buiten het Herroepingsrecht.
14. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet kunnen gebruiken van een giftcard door technische storingen, verlies of diefstal.
15. Ondernemer is niet verantwoordelijk voor het gebruik van giftcards bij derden.

Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen 14 Dagen na ontdekking volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer per e-mail via support@valkstore.nl.
2. 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.

3. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Ondernemer, zal de Ondernemer naar haar keuze de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren of het door Consument betaalde bedrag terugstorten.
4. Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, staat het de Consument vrij om de klacht voor te leggen aan een bevoegde rechter.
5. Ondernemer is niet aangesloten bij een erkende geschillencommissie en kan daarom geen bindende alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. Ondernemer staat wel open voor bemiddeling via een onafhankelijke derde partij, indien beide partijen daarmee instemmen.

Artikel 14 - Geschillen

1. Op Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de Consument woonachtig is in het buitenland.
2. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, onverminderd het recht van de consument om een procedure te starten bij de rechter van het land waar de consument woont.
3. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd.
2. Ondernemer behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De geldende versie is steeds beschikbaar via valkstore.nl en valkgiftcard.com.