

# Algemene voorwaarden

## Ivy and Soof

---

Geregistreeerde merknaam Ivy and Soof  
Geregistreeerde handelsnaam WB Design

Algemeen	
Artikel 1	Definities
Artikel 2	Identiteit van de ondernemer
Artikel 3	Het aanbod
Artikel 4	De overeenkomst
Artikel 5	Herroepingsrecht
Artikel 6	Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 7	Prijs
Artikel 8	Conformiteit en garantie
Artikel 9	Levering en uitvoering
Artikel 10	Betaling
Artikel 11	Klachtenregeling en geschillen
Artikel 12	Aanvullende of afwijkende bepalingen
Bijlage	Retourformulier

### Algemeen

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. De voorwaarden worden aangeboden voordat de consument de overeenkomst daadwerkelijk afrond, daarentegen zijn de algemene voorwaarden altijd in te zien door middel van de daarvoor bestemde link onderaan de pagina. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod van de ondernemer aanvaard en voldoet aan de, bij dat aanbod, gestelde voorwaarden. Vervolgens zal de ondernemer de overeenkomst onverwijld bevestigen. Tot het moment dat de ondernemer deze bevestiging heeft gestuurd, of daarin in gebreken blijft, kan de consument de overeenkomst ontbinden. De ondernemer mag de overeenkomst ontbinden mits daar bewijs voor is, bijvoorbeeld in gebreken gebleven betalingsverplichting of door overige feiten en factoren die van belang zijn om op verantwoorde wijze een overeenkomst op afstand aan te kunnen gaan.

### Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden worden de volgende termen gebruikt;

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. 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. Herroepingsformulier; het formulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt zodat een consument kenbaar kan maken dat 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 tussen consument en ondernemer, op afstand tot stand gekomen door vvgebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.
10. Schriftelijk; onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische communicatie, zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

### Artikel 2 Identiteit van de ondernemer

Geregistreeerde merknaam	Ivy and Soof
Geregistreeerde handelsnaam	WB Design
Eigenaresse	Willemijn Bezemer
Vestigingslocatie (geen bezoekadres)	Rijksstraatweg 7 2988BA Ridderkerk
Email	info@ivyandsoof.nl
KvK nummer	71395113
BTW nummer	NL002334437B49

### Artikel 3 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.

#### Artikel 4 De overeenkomst

1. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld schriftelijk 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.
2. Bij de door elektronisch tot stand gekomen overeenkomst, treft de ondernemer passende maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige digitale omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer de daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
3. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk mee- of toesturen:
  - de contactgegevens van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan.
  - 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.

#### Artikel 5 Herroepingsrecht

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 een email naar [retour@ivyandsoof.nl](mailto:retour@ivyandsoof.nl) en daarbij het retourformulier ingevuld als bijlage mee te sturen. 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.
5. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
6. Indien de consument gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht zal de ondernemer het bedrag van de geretourneerde producten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product terug gezonden is naar de ondernemer en gehandeld is naar lid 2, de zending reeds terug ontvangen is door de ondernemer of er sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

#### Artikel 6 Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2. 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:
  - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument.
  - die duidelijk persoonlijk van aard zijn.
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.

#### Artikel 7 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.
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:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - 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 8 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 5 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend. Hierbij zijn de verzendkosten voor de ondernemer.
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:
  - 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.
  - Bij schade bij het ontvangen van de producten, dient de consument contact op te nemen met de ondernemer. Uitzondering hierbij zijn kleine beschadigingen aan kaarten en andere papierwaren, zoals kleine ezelsoortjes of kreukjes, ontstaan tijdens het verzendproces.

#### Artikel 9 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 de ondernemer 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 schriftelijk 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 an 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.
8. Het uitvoeren van de leveringen gebeurt door PostNL. Ivy and Soof is niet verantwoordelijk voor de eventuele vertragingen in de bezorging en hoeft hiervoor geen compensatie te bieden.
9. Voor verzending en verpakking van de producten geldt voor aflevering de volgende tarieven;
  - aflevering Nederland brievenbuspost 3,25 euro
  - aflevering Nederland brievenbuspakket 4,25 euro
  - aflevering Nederland pakketpost 7,25 euro
  - aflevering België brievenbuspost 4,50 / 5,95 / 6,95 euro; afhankelijk van product/gewicht.
  - aflevering België pakketpost 9,95 Euro
10. Alle zendingen zijn voorzien van track&trace codering, met uitzondering van de normale brievenbuspost.

#### Artikel 10 Betaling

1. De ondernemer biedt de volgende betalingsmogelijkheden;
  - Overschrijving
  - Ideal
  - Paypal
  - Klarna Achteraf betalen
  - Bancontact (België)De betalingsmogelijkheden iDeal, Paypal, Klarna en Bancontact worden uitgevoerd via de beveiligde omgeving van Mollie Payments. Voor de betalingsmogelijkheid Klarna wordt er 3 euro kosten in rekening gebracht.
2. Indien de consument voor overschrijving heeft gekozen dient het verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 7 dagen na het plaatsen van de overeenkomst te worden voldaan. Indien het bedrag niet binnen 7 dagen is voldaan zal de overeenkomst worden ontbonden. De consument wordt via de mail op de hoogte gebracht van de annulering.

## Artikel 11

## Klachtenregeling en geschillen

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 via [retour@ivyandsoof.nl](mailto:retour@ivyandsoof.nl), 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. Op overeenkomsten tussen ondernemer en de consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook voor overeenkomsten gesloten tussen ondernemer en consumenten buiten Nederland.
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 óf de geleverde producten kosteloos vervangen óf repareren.
8. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

## Artikel 12

## Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. 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.
2. Ontwerpen en foto's op de site [www.ivyandsoof.nl](http://www.ivyandsoof.nl) en de daarbij horende sociale media kanalen onder de naam @ivyandsoof zijn en blijven eigendom van Ivy and Soof. Ontwerpen mogen niet door de consument worden gebruikt. Foto's mogen niet worden gebruikt zonder daar toestemming voor te hebben gevraagd.
3. Producten gekocht door consument mogen niet worden verkocht aan derden.
4. Producten van Ivy and Soof zijn beschikbaar voor wederverkoop. Bedrijven dienen hiervoor contact op te nemen via [info@ivyandsoof.nl](mailto:info@ivyandsoof.nl). Wederverkoop is alleen via deze weg geoorloofd.
5. Bij schade bij het ontvangen van de producten, dient de consument binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de ondernemer. Uitzondering hierbij zijn kleine beschadigingen aan kaarten en andere papierwaren, zoals kleine ezelsoortjes of kreukjes, ontstaan tijdens het verzendproces.

# Retourformulier

## Ivy and Soof

Het retourneren van je bestelling is mogelijk. Als consument heb je recht op 14 dagen bedenktijd om de producten van Ivy and Soof te kunnen zien, voelen en beoordelen. Binnen deze zelfde 14 dagen, na ontvangst van de bestelling, mag je de retour aanmelden. Vervolgens heb je 7 dagen de tijd om de zending retour te sturen. Ivy and Soof hanteert de afleverdatum van de PostNL als ontvangstdatum.

De verzendkosten en risico's van het terugsturen zijn voor rekening van de koper.

Je kunt gebruik maken van het herroepingsrecht door dit formulier in te vullen en te mailen naar [retour@ivyandsoof.nl](mailto:retour@ivyandsoof.nl)

Ik deel Ivy and Soof hierbij mede dat ik n.a.v. een eerder geplaatste order op [www.ivyandsoof.nl](http://www.ivyandsoof.nl) gedeeltelijk of geheel wil retourneren. Het betreft de volgende artikelen met de daarbij horende gegevens:

Artikel	Kleur	Reden van retour
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Besteld op (datum) \_\_\_\_\_

Ontvangen op (datum) \_\_\_\_\_

Vul hieronder je gegevens in, dit in verband met het terugbetalen van het aankoopbedrag. Geef daarbij de gegevens op waarmee de aankoop is besteld, dit geldt ook voor het rekeningnummer.

Naam \_\_\_\_\_

IBAN nummer \_\_\_\_\_

Naam rekeninghouder \_\_\_\_\_

Stuur je pakket altijd retour in dezelfde staat als hoe je het pakket ontvangen hebt. Dit betekent dat de producten ongewassen en ongedragen zijn.

Wij adviseren dan ook altijd het pakket met track and trace retour te sturen en het bewijs van inleveren goed te bewaren.

Ivy and Soof is niet aansprakelijk voor een vermist pakketje.

Na het aanmelden van je retourzending, d.m.v. dit formulier te hebben gemaild, krijg je van ons een retourlabel die je zelf kan uitprinten, op het pakket kan plaatsen en vervolgens kan je het pakket inleveren bij een PostNL punt. De kosten voor het retour zenden van het pakket, bedrag afhankelijk van de grootte van je pakket, wordt daarna ingehouden bij het terugstorten van je aankoopbedrag.

Ook mag je ervoor kiezen het pakket zelf te frankeren, bijvoorbeeld als je geen printer hebt om ons retourlabel uit te printen. Ook op deze manier is de klant verantwoordelijk voor de risico's tijdens het retourneren. Wij adviseren dan ook altijd het pakket met track and trace retour te sturen en het bewijs van inleveren goed te bewaren. Ivy and Soof is niet aansprakelijk voor een vermist pakketje.

Wanneer wij je pakket hebben ontvangen zullen wij je retour binnen 7 dagen verwerken. Naar aanleiding daarvan zal het bedrag van de geretoureerde producten zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen, worden terugbetaald. De terugbetaling is exclusief het bedrag wat zal worden ingehouden voor het eventueel gebruiken van het retourlabel. Overigens zullen de oorspronkelijke verzendkosten alleen terug gestort worden wanneer de gehele bestelling geretourneerd wordt.

Zou je het retourformulier ook willen toevoegen in het retourpakket? Hierdoor weten wij namelijk van wie het pakket afkomstig is, dit zal het verwerken van het retourpakket versnellen.

Alvast bedankt. Uiteraard ziet het team van Ivy and Soof je graag weer terug in de shop!

### Retouradres

Ivy and Soof  
t.a.v. Afdeling retourneren  
Rijksstraatweg 7  
2988 BA Ridderkerk