

Algemene Voorwaarden verkoop van producten via *Pipe Shop*

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

Naam: **Stichting Pijpenkabinet**
Prinsengracht 488
1017 KH Amsterdam, Nederland (zowel post- als bezoekadres)

E-mailadres: **info@pipeshop.nl**

Telefoonnummer: +31 **(0)20 – 42 11 779**
bereikbaar tijdens winkelopeningsuren op werkdagen van 10.30 tot 18 uur.

KvK-nummer: 441168020 / Btw-identificatienummer: NL0088.81.376.B.01

- Stichting Pijpenkabinet is de statutaire naam waaronder zowel het *Amsterdam Pipe Museum* opereert, als *Amsterdam Pipe Shop* en *Pipe Shop* (de online webwinkel);
- de Stichting is aangesloten bij de Nederlandse Museumvereniging (zie www.museumvereniging.nl);
- de Stichting is ingeschreven bij het Nederlands Museumregister (www.museumregisternederland.nl);
- vermelde vereniging en register stellen aan hun leden richtlijnen en voorwaarden die op hun website staan vermeld en waaraan de stichting voldoet.

Artikel 2 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument**: natuurlijke persoon die niet handelt in verband met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en aan wie de ondernemer op verzoek van consument zaken verkoopt en levert;
3. **Dag**: kalenderdag;
4. **Duurzame gegevensdrager**: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten in de winkel, dan wel op afstand aan consumenten aanbiedt;
7. **Overeenkomst**: een overeenkomst tot koop die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten door middel van mondeling overleg en na visuele inspectie van de zaak of het product;
8. **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst tot koop die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand zoals het internet;
9. **Formulier voor herroeping**: formulier (zie website) naar Europese model voor herroeping;
10. **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen. Zowel email als internet zijn voorbeelden hiervan.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst ondernemer - consument, ook een overeenkomst op afstand.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de consument expliciet gewezen op de tekst van deze algemene voorwaarden en desgewenst aan de consument beschikbaar gesteld bijvoorbeeld door elektronische verzending van een PDF.
3. Bij een overeenkomst in de winkel gelden de van toepassing zijnde voorwaarden in dit document. In dat geval worden de voorwaarden niet verstrekt, maar zijn wel voor de consument ter inzage.

Artikel 4 - Aanbod en prijs van het aanbod

1. Het door de ondernemer gedaan aanbod is vrijblijvend.
2. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van het aangeboden product, zodanig dat de consument een goede beoordeling van het aanbod kan maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden product. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten - o.a. de te betalen prijs en wijze van betalen - zijn, bij aanvaarding van het aanbod.
4. De vermelde prijzen zijn in euro.
5. De in het aanbod vermelde prijzen van de aangeboden producten worden, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven, niet verhoogd. In geval van prijsverandering wordt een nieuw aanbod op de website geplaatst.
6. De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief btw, maar exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten.
7. Eventuele kosten voor import in landen buiten de Europese Unie zijn voor verantwoording en rekening van de consument, die ook verantwoordelijk is voor invoer.
8. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit in het aanbod vermeld.
9. Aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt.
10. Bij een aanbod ter plaatse geldt dat het getoonde product dat door de consument zonder voorbehoud kan worden geïnspecteerd en de vermelde prijs het aanbod vormt.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 2 en 4, tot stand op het moment van (mondelijke) aanvaarding door de consument van het aanbod. De levering als gevolg van de overeenkomst geschiedt pas na voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, waaronder begrepen de betaling van de prijs.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft ontvangen dan komt de overeenkomst op afstand tot stand op het moment dat de consument het aanbod aanvaardt. Na ontvangst van deze aanvaarding, bevestigt de ondernemer zo spoedig mogelijk, doorgaans binnen twee werkdagen, langs elektronische weg 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.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer zal als bewijs van wederzijdse acceptatie van de overeenkomst de volgende informatie elektronisch aan de consument sturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan, evenals het email-adres;
 - b. order nummer;
 - c. korte omschrijving van het gekochte product(en);
 - d. uitleg hoe en onder welke voorwaarden de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht;
 - e. de totaal te betalen prijs met inbegrip van alle belastingen van het product; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand.

Artikel 6 - Betaling

1. Bij een overeenkomst in de winkel voldoet de consument de verkoopprijs in contant geld; dit aangezien de winkel niet voorzien is van een verbinding voor elektronische betaling.

2. Bij een overeenkomst op afstand dient de consument de verschuldigde verkoopprijs inclusief eventuele extra kosten die genoemd zijn bij het aanbod bij het aangaan van de overeenkomst te voldoen via elektronische verbinding. Deze verplichting is opgenomen aangezien de ondernemer zich met vestigingsplaats en gegevens van de KvK bekend maakt, terwijl de consument die een overeenkomst op afstand wenst aan te gaan niet traceerbaar is voor de ondernemer.
3. De consument kan geen recht doen gelden aangaande de uitvoering van een bestelling, alvorens vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in vermelde betaalgegevens onverwijld te melden.

Artikel 7- Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het doen van een aanbod, het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Producten gekocht naar aanleiding van een overeenkomst gesloten in de winkel worden ter plekke aan de consument geleverd tegen contante betaling.
3. Producten gekocht via een overeenkomst op afstand worden door de ondernemer deugdelijk verpakt via PostNL verzonden, tenzij de consument expliciet anders wenst en de additionele kosten voor die verzendwijze betaalt (bijvoorbeeld aangetekend of per DHL).
4. Als plaats van levering voor overeenkomsten op afstand geldt het adres dat de consument aan de ondernemer heeft opgegeven.
5. De consument is verplicht om tijdens het bestelproces alle gegevens, waarvan de ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, compleet te verstrekken.
6. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren. Indien de levering vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet 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, zonder recht op schadevergoeding.
7. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen, inclusief eventuele kosten voor levering.
8. In geval van niet tijdige levering dient de ondernemer in gebreke te worden gesteld door consument, alvorens in verzuim te kunnen geraken.
9. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger. Indien de postservice het product afgeeft aan de bureu, dan is ook dit een deugdelijke en rechtmatige levering waarmee het risico voor de ondernemer vervalt, ook al is deze buur niet door de consument als leveringsadres aangewezen.

Artikel 8 - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst op afstand met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden; dit is het zogenaamde herroepingsrecht. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. Bij een overeenkomst ter plaatse heeft de consument geen herroepingsrecht; dit laat onverlet dat de bepalingen met betrekking tot garantie zoals vermeld in art. 9 van kracht blijven.
3. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument of zijn plaatsvervanger, het product heeft ontvangen.
4. De ondernemer kan de navolgende producten uitsluiten van het herroepingsrecht: volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, of producten die worden vervaardigd of besteld op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument.

Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

5. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
6. De consument is daarentegen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

7. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd aan de ondernemer, gebruik makend van het formulier voor herroeping (zie de website).
8. Indien de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht op grond van beschadiging tijdens de verzending, dan mag voor acceptatie van deze grond van de consument verlangd worden dat hij met behulp van foto's aantoont dat de beschadiging reeds bestond ten tijde van de in ontvangstneming van de zending, dus van een ongeopende verpakking.
9. Zo snel mogelijk, maar binnen 7 dagen vanaf de dag volgend op de melding in lid 1, zendt of brengt de consument het product terug aan de ondernemer. De consument blijft zeker binnen de terugzendtermijn als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
10. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en originele verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte instructies.
11. Het risico en de bewijslast voor de tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
12. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.

Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

13. Als de consument op elektronische wijze melding maakt van herroeping, dan stuurt de ondernemer na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging op gelijke elektronische wijze.
14. De ondernemer vergoedt - zonder kosten ontvanger - alle betalingen van de consument, binnen 14 dagen volgend op de dag dat de ondernemer het product in goed orde retour heeft ontvangen.
15. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode.

Artikel 9 - Garantie en herstel

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten 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.
2. De ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor disfunctioneren van het geleverde product wanneer het product voor ander dan normaal gebruik wordt of is benut.
3. Op garantie kan geen aanspraak gemaakt worden in de volgende gevallen:
 - als de slijtage als normaal kan worden beschouwd;
 - als het defect of de slijtage kennelijk het gevolg is van nalatig onderhoud;
 - als er veranderingen in of aan het product zijn aangebracht door derden;
 - bij gebreken die ontstaan zijn door niet met de bestemming corresponderend gebruik;
 - bij beschadiging door opzet of grove onachtzaamheid;
 - bij van buiten komend onheil, (zoals bliksem, stroomuitval, natuurrampen et cetera);
 - als consument de ondernemer niet tijdig gelegenheid of tijd geeft voor onderzoek en herstel;
 - als consument in gebreke blijft en niet aan zijn/haar verplichtingen voldoet.
4. Om een beroep op garantie te doen is de consument verplicht de ondernemer onverwijld na het vaststellen van een defect schriftelijk op de hoogte te stellen onder duidelijke omschrijving van het defect of niet-voldoen van het product, doch uiterlijk binnen één jaar na aankoop.
5. De ondernemer herstelt gebreken indien garantie van toepassing is. De ondernemer stelt vast of de garantie van toepassing is en bepaalt de wijze van herstel. De ondernemer is ook bevoegd te besluiten tot vervanging of indien dit niet mogelijk is tot terugbetaling van de koopprijs in redelijke verhouding tot de gebruikstijd of waardevermindering door gebruik.
6. Ook indien geen beroep gedaan wordt op garantie, dan kan de consument de ondernemer verzoeken een product, al of niet gekocht bij de ondernemer, te laten repareren. De ondernemer bepaalt of herstel mogelijk is en wat de kosten hiervan zullen zijn. Indien de consument met de aangeboden herstellprijs akkoord gaat, dan doet de ondernemer het redelijk mogelijke om herstel uit te voeren, zonder garantie van succes. Het risico voor de werkzaamheden berust bij de consument.
7. Indien de consument zijn herstelde of vervangende artikel of voorwerp, na tweemaal deugdelijk geïnformeerd te zijn over de beschikbaarheid, niet komt ophalen, dan vervalt het artikel na een jaar aan de ondernemer.
8. Indien door de ondernemer geleverde zaken een tekortkoming vertonen, is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garantie" is geregeld. Wanneer de producent aansprakelijk is voor gevolgschade, dan wordt de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot herstel of vervanging van de zaak, dan wel terugbetaling van de koopprijs.

Artikel 10 – Ruilen

1. Indien de consument zich na een overeenkomst ter plaatse (aankoop in de winkel) bedenkt dat hij het product wenst te ruilen, dan bepaalt de ondernemer of dit wordt toegestaan voor een vergelijkbaar product van dezelfde of hogere prijs, tegen bijbetaling van het meerdere.
2. Met uitzondering van het gestelde in art. 9, lid 4 en 5, is terugbetaling van de koopprijs niet mogelijk.

Artikel 11 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht dien overeenkomstig.
2. Klachten over producten of over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewakende tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, doch binnen twee maanden na levering volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
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. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 12 – Diefstal

1. In geval van winkeldiefstal uit de fysieke winkel van de ondernemer wordt in principe de politie ingeschakeld. In dat geval wordt aan de winkeldief een bedrag van €181,- (prijspeil 2016) in rekening gebracht voor oponthoud en overlast in verband met de aangifte. Daarbovenop worden ook de kosten van directe schade aan goederen of de winkel verhaald op de winkeldief.
2. Deze civielrechtelijke vordering kan op alle mogelijke manieren worden geïnd door de ondernemer, waarbij de meerkosten voor inning eveneens voor risico en rekening van de winkeldief zijn.

Artikel 13 – Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de ondernemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de ondernemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in of buiten het bedrijf van de ondernemer alsmede onderbreking van telecom en netwerk services, internet, etc. worden daaronder begrepen.
3. In geval van overmacht kan de consument geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

Artikel 14 - Persoonlijke gegevens

Persoonlijke gegevens van de consument worden door de ondernemer uitsluitend opgeslagen en gebruikt om de uitvoering van een bestelling mogelijk te maken.

Artikel 15: Cookies

1. *Amsterdam Pipe Shop* maakt gebruik van cookies om de functionaliteit van de website te verbeteren. Daarbij worden o.a. bezoekgegevens van consumenten geregistreerd. Consumenten krijgen bij bezoek aan de website de gelegenheid cookies te accepteren of niet.

Artikel 16 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De ondernemer is uitsluitend gehouden aan wettelijke regels en andere reglementen die van kracht zijn in Nederland.
2. Alvorens enige rechtelijke procedure wordt gestart, wordt in geval van een dispuut allereerst een oplossing in der minne gezocht.

Last updated: 26 augustus 2017