

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 - Betaling
- Artikel 13 - Klachtenregeling
- Artikel 14 - Geschillen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** 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. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer 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 waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
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 zijn samengekomen.
11. **Pre-order:** een pre-order betreft een bestelling van een product dat nog niet op voorraad is en door OAZA Home speciaal wordt besteld of gereserveerd bij een leverancier.
12. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

OAZA Home

Maanderweg 12D 6711 ND Ede

Telefoonnummer: +316 38277202

E-mailadres: info@oazahome.nl

KvK-nummer: 88297888

Btw-identificatienummer: NL864569828B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Door het plaatsen van een bestelling of het doen van een aankoop gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
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 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 voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Alle aanbiedingen van OAZA Home zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Prijzen zijn vermeld in euro's en inclusief btw, tenzij anders aangegeven.
3. Kennelijke fouten of vergissingen in prijzen of aanbiedingen zijn niet bindend voor OAZA Home..
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra de klant een bestelling plaatst en deze door OAZA Home is bevestigd.
2. Alle geleverde producten blijven eigendom van OAZA Home totdat volledige betaling is ontvangen.
3. OAZA Home behoudt zich het recht voor bestellingen te weigeren of aanvullende voorwaarden te stellen.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten die via de webshop zijn geplaatst:

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 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 ongemonteerd, in de originele staat en originele 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 de e-mail (info@oazahome.nl). Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient het geretourneerde binnen 14 dagen na ontvangst bij OAZA Home binnen te zijn. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. Het bewijs dient bewaard te worden tot het moment van creditering.
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 de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig ndien mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door OAZA Home. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij het retourneren van grote items worden er echter wel transportkosten in rekening gebracht. Dit bedrag is minstens 99 EUR en is in hoogte afhankelijk van de grootte van het item + de afstand.
4. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen. Dit geldt eveneens voor aanvullende afgenomen diensten en opslagkosten.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:
 - a. producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument (maatwerk);
 - b. producten die niet standaard tot de voorraad behoren en op verzoek van de klant zijn besteld.
 - c. voor hygiënische producten waarvan de consument de verpakking heeft verbroken (matras, toppers etc)
 - d. showroommodellen. Deze worden verkocht in de staat waarin zij zich bevinden. Van de klant wordt geacht het showroommodel voorafgaand aan de reservering zorgvuldig te hebben bekeken. Ook bij online-reserveringen hiervan geldt het herroepingsrecht niet.
2. Producten die in-store zijn gekocht. Voor aankopen in de fysieke winkel geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Eventuele aanbetalen bij bestellingen in de winkel zijn bindend. Indien OAZA Home in uitzonderlijke gevallen toch akkoord gaat met annulering, kunnen annuleringskosten van minimaal 30% van het aankoopbedrag worden berekend. Dit geldt niet voor producten zoals genoemd in lid 1 van dit artikel.
3. OAZA Home kan annuleringskosten van minimaal 30% van het aankoopbedrag in rekening brengen. Aanbetalingen en andere kosten worden verrekend met de annuleringskosten.

Artikel 9 - De prijs

1. Alle aanbiedingen van OAZA Home zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Prijzen zijn vermeld in euro's en inclusief btw, tenzij anders aangegeven.
2. Kennelijke fouten of vergissingen in prijzen of aanbiedingen zijn niet bindend voor OAZA Home.
3. 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 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor 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. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 48 uur na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld per mail met foto's bijgevoegd. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend. Bij sprake van montage en/of schade/ontbreken van de originele verpakking kan de schademelding worden afgewezen.
3. Producten die als showroommodel worden verkocht, kunnen lichte gebruikerssporen, beschadigingen of afwijkingen vertonen doordat deze in de showroom zijn gebruikt. De klant wordt geacht het showroommodel voorafgaand aan de aankoop zorgvuldig te hebben bekeken en beoordeeld op staat, kwaliteit en eventuele zichtbare gebreken. Eventuele beschadigingen, slijtage of gebruikerssporen worden niet als garantieclaim geaccepteerd.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn (1 jaar). 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.
 - het een showroommodel betreft.
6. De garantie dekt fabricagefouten en materiaalgebreken, niet normale slijtage, verkleuring van materialen, schade door vocht/hitte of onjuist onderhoud en verkeerd gebruik.
7. Banken en bedden kunnen bij normaal gebruik na verloop van tijd lichte indeukingen of doorzitten van kussens vertonen. Dit is een natuurlijk en onvermijdelijk verschijnsel bij gestoffeerde meubels en vormt geen gebrek. Doorzitten of lichte vervorming van vulling, schuim of veren geeft geen recht op herstel, vervanging, terugbetaling of schadevergoeding.
8. Indien een monteur wordt gestuurd en blijkt dat het probleem door eigen fout van de klant is veroorzaakt, worden de kosten voor bezoek en eventuele reparatie volledig op de klant verhaald.
9. De garantie is beperkt tot het product zelf en de directe reparatie of vervanging ervan. OAZA Home is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals verlies van gebruik of schade aan andere goederen. Indien een klacht onder de garantie valt, kan OAZA Home naar eigen inzicht het product repareren, vervangen, product herstellen of een passende oplossing bieden.
10. Eventuele kleurverschillen, lichte kreukels, pilling, plooivorming en andere natuurlijke kenmerken worden niet als garantieclaim geaccepteerd. Kleine oneffenheden in hout, glas of stof zijn normaal en maken geen aanspraak op vervanging of herstel.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. OAZA Home zal zich inspannen om bestellingen binnen de afgesproken termijn te leveren. Opgegeven levertijden zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
2. Levering vindt plaats op het door de klant opgegeven adres. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt als verzendadres.
3. 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 en/of annulering.
4. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen.
5. De klant is verantwoordelijk voor het controleren of de bestelde producten via deuren, trappen, liften of gangen naar binnen kunnen worden gebracht. Indien levering niet mogelijk blijkt door beperkte toegang of ruimte, zijn eventuele extra kosten voor rekening van de klant.
6. De klant is verantwoordelijk voor correcte informatie over de bereikbaarheid van de woning. Extra kosten zoals verhuisliften of extra transport zijn voor rekening van de klant.
7. Indien de klant de levering niet op de afgesproken datum kan ontvangen, dient dit tijdig gemeld te worden. OAZA Home kan opslagkosten in rekening brengen.
8. De klant dient aanwezig te zijn op het afgesproken moment van levering of iemand te machtigen. Indien bij levering niemand aanwezig is, kan OAZA Home de bestelling terugnemen en extra kosten voor een nieuwe levering of opslag in rekening brengen. Bij meerdere leverpogingen kunnen aanvullende kosten worden gerekend. Indien de klant na meerdere leverpogingen de bestelling niet in ontvangst neemt of de klant de bestelling wil annuleren na 1 of meerdere leverpogingen, behoudt OAZA Home zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden en gemaakte kosten in rekening te brengen.
9. OAZA Home levert de bestelling tot aan de drempel van de voordeur. Bevindt de voordeur van de consument zich op een etage en is er een lift aanwezig? Dan bezorgt de ondernemer naar de plaats van bestemming. Is er geen lift beschikbaar en is de etage enkel bereikbaar met de trap? Dan zal de bezorgdienst het product op de begane grond plaatsen en niet naar boven leveren. Indien de geleverde goederen niet in de lift of door het trappengat past, is dit op eigen verantwoordelijkheid van de consument en zal de bezorgdienst het artikel op de begane grond plaatsen en niet naar boven leveren. Indien de consument kiest voor montage service en deze dienst niet binnen 48 uur heeft afgezegd, is het verplicht deze dienst af te nemen op het moment van levering. Mocht het niet mogelijk zijn om de montage service te verlenen, bijvoorbeeld doordat de consument niet aanwezig is of de goederen niet naar de gewenste plek getild kunnen worden, dan zullen de kosten van de montage service alsnog volledig in rekening worden gebracht.
10. Zorg er voor dat de doorgangen bij de bezorging zowel in als om uw huis vrij zijn zodat er geen obstakels vormen bij levering. Bescherm uw vloer, muren en andere eigendommen wanneer wij bezorgen: ook al doen wij nog zo voorzichtig. Zorg ervoor dat er voldoende ruimte is om de meubels in ontvangst te nemen, dat verkleint de kans op eventuele schades aan de nieuwe meubels, maar ook aan uw eigendommen en afleveradres. Haal bijvoorbeeld van tevoren even de schilderijen van de muur en haal eventueel andere obstakels weg zoals de oude meubels. OAZA Home staat niet garant voor eventuele schades aan het afleveradres.

Artikel 12 - Betaling

1. Betaling dient te geschieden via de aangeboden betaalmethoden in de winkel of webshop. OAZA Home kan bij bestellingen een aanbetaling verlangen.
2. Indien een klant niet tijdig betaalt, is OAZA Home gerechtigd de levering op te schorten.
3. Betaling is verplicht voor levering. Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, kan levering worden uitgesteld of geweigerd. Indien de klant de levering weigert of niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip, is OAZA Home gerechtigd de goederen terug te nemen en de transport- en opslagkosten volledig op de klant te verhalen. Indien de klant de bestelling annuleert na volledige betaling, of nadat de levering reeds is voorbereid, heeft OAZA Home het recht de gemaakte transport-, opslag- en administratieve kosten in rekening te brengen. Minimale annuleringskosten bedragen 30% van het aankoopbedrag, naast eventuele extra kosten voor transport en opslag.

Artikel 13 - Pre-orders

1. Voor pre-orders kan een (gedeeltelijke) aanbetaling worden gevraagd. De bestelling wordt definitief na bevestiging van OAZA Home.
2. De aangegeven levertijd bij een pre-order is indicatief en kan worden beïnvloed door productie, transport, import, douaneprocedures of andere externe factoren.
3. Eventuele vertragingen geven de klacht geen automatisch recht op annulering of schadevergoeding. Omdat pre-orders speciaal voor de klant worden besteld, kunnen deze in principe niet worden geannuleerd. Indien OAZA Home in uitzonderlijke gevallen toch akkoord gaat met annulering, kunnen annuleringskosten van minimaal 30% van het aankoopbedrag worden berekend.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst binnen gestelde termijn worden gemeld bij OAZA Home. Klachten worden uitsluitend per mail in behandeling genomen.
3. Bij het indienen van een klacht dient de klant zoveel mogelijk informatie te verstrekken, waaronder bestelnummer, duidelijke omschrijving van de klacht, foto's van de producten en verpakkingen.
4. OAZA Home zal de klacht zo spoedig mogelijk behandelen en binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie geven. Afhankelijk van de klacht kan OAZA Home uitleg/instructies geven, het product laten controleren, reparatie of vervanging aanbieden (indien van toepassing) of een andere redelijke oplossing voorstellen.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

