

Algemene Voorwaarden voor consumentenovereenkomsten (B2C)

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van Dr. Brown's
- 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 - Aansprakelijkheid
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - 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 drbrowns.nl;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Dr. Brown's:** Happy Kids Boutique B.V., handelend onder de naam "Dr. Brown's", gebruiker van de Algemene Voorwaarden;
5. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
6. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of Dr. Brown's 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.
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die Dr. Brown's ter beschikking stelt, welk formulier een consument kan invullen wanneer het herroepingsrecht van toepassing is en hij daar gebruik van wil maken;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Dr. Brown's 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 Dr. Brown's gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van Dr. Brown's.

Artikel 2 - Identiteit van Dr. Brown's

Happy Kids Boutique B.V., handelend onder de naam Dr. Brown's
De Buskes 2, 5087 MA Diessen
Telefoonnummer: +0031 (0)229 28 59 99

E-mailadres:

service@drbrowns.nl

KvK-nummer: 92098576

Btw-identificatienummer: NL865884559B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Dr. Brown's en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Dr. Brown's en consument.
2. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking gesteld. Dit geschiedt op zodanige wijze dat de Algemene Voorwaarden door de consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven a) waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en b) dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde 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 blijven 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 benadert.
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. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. Dr. Brown's 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 Dr. Brown's 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 Dr. Brown's niet.
4. Alle afbeeldingen en specificatiegegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Dr. Brown's kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

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 Dr. Brown's onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Dr. Brown's passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Dr. Brown's daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Dr. Brown's 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 Dr. Brown's 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. Dr. Brown's zal bij het product of de dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 6. de contactgegevens van Dr. Brown's waar de consument met klachten terecht kan;
 7. 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;
 8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 9. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Dr. Brown's deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
10. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
11. 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 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 Dr. Brown's bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan Dr. Brown's retourneren, conform de door Dr. Brown's 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 Dr. Brown's. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. 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 Dr. Brown's heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. Het herroepingsrecht en het daaromtrent in dit artikel bepaalde is niet van toepassing bij (één of meer gelijktijdig gesloten) overeenkomsten met een waarde tot € 50,-

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 Dr. Brown's dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggestuurd 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.

4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door Dr. Brown's niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Dr. Brown's kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien Dr. Brown's 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:
3. die door Dr. Brown's tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
4. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
5. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
6. die snel kunnen bederven of verouderen;
7. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Dr. Brown's geen invloed heeft;
8. voor producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Artikel 9 - De 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 Dr. Brown's producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Dr. Brown's 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 Dr. Brown's dit bedongen heeft en de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW. Bezorgkosten zijn niet inbegrepen in de prijs. De hoogte van de bezorgkosten wordt op de website vermeld, net als eventuele (nadere) voorwaarden ten aanzien van de bezorgmethode en daaraan verbonden kosten.
5. 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 Dr. Brown's niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. Dr. Brown's 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 Dr. Brown's er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik, een en ander voor zover het gaat om gebruik binnen Nederland.
2. Een door Dr. Brown's, fabrikant of importeur verstrekte garantie geldt naast de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Dr. Brown's kan doen gelden. Het aankoopbewijs geldt als dwingend bewijs voor (de aanvang van) de garantie.
3. Eventuele gebreken aan of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan Dr. Brown's schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van Dr. Brown's komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Dr. Brown's is echter nooit 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 Dr. Brown's 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;
- De consument het originele aankoopbewijs niet kan tonen;
- Sprake is van normale slijtage of opzet, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud.

Artikel 11 - Levering, uitvoering en eigendomsvoorbehoud

1. Dr. Brown's 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 Dr. Brown's 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 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, op ontbinding anders dan in de situatie van lid 3 of opschorting van de eigen (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal Dr. Brown's 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 Dr. Brown's 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 Dr. Brown's.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Dr. Brown's tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Dr. Brown's bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. De eigendom van producten gaat, niettegenstaande de feitelijke levering, pas op de consument over, nadat hij al hetgeen hij ter zake van enige overeenkomst met Dr. Brown's is verschuldigd, volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen vergoeding van rente en kosten, ook van eerdere leveringen en eventuele ter zake van de producten verrichte werkzaamheden.
9. De consument mag de producten, voordat eigendom daarvan is overgegaan, niet belasten, verkopen, doorleveren, vervreemden of anderszins bezwaren.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

1. Indien Dr. Brown's aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is geregeld.

2. Dr. Brown's is niet aansprakelijk voor gevolgschade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot verlies van inkomsten, winst, overeenkomsten, gegevens, ongeacht waaruit deze schade voortvloeit en ongeacht waardoor deze is veroorzaakt. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt niet wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Dr. Brown's.
3. De aansprakelijkheid van Dr. Brown's is beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Dr. Brown's is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Dr. Brown's te melden.
3. In geval van onvolledige en/of niet tijdige betaling heeft Dr. Brown's behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Dr. Brown's beschikt over een 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 Dr. Brown's, nadat de consument het onderwerp van de klacht heeft geconstateerd.
3. Bij Dr. Brown's 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 Dr. Brown's 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. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Een klacht schort de verplichtingen van Dr. Brown's niet op, tenzij Dr. Brown's schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 15 - Geschillen

1. Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de uitleg van deze algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar Boek VI van het Belgisch Wetboek Economisch Recht.
2. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. Je kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <https://consumentenombudsdienst.be/>
3. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via de link: https://commission.europa.eu/index_nl

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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.