

Algemene voorwaarden Troosthartjes

Welkom bij Troosthartjes. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle bestellingen die via www.troosthartjes.nl worden geplaatst. Ik vind het belangrijk dat duidelijk is wat je van mij kunt verwachten en wat ik van jou als klant mag verwachten. Heb je vragen over deze voorwaarden? Neem dan gerust contact op via info@troosthartjes.nl.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Troosthartjes:** de webshop voor handgemaakte keramische Troosthartjes, bereikbaar via www.troosthartjes.nl.
2. **Klant:** de natuurlijke persoon die een bestelling plaatst bij Troosthartjes.
3. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Troosthartjes en de klant die ontstaat nadat een bestelling is geplaatst en door Troosthartjes is bevestigd.
4. **Product:** een door Troosthartjes aangeboden en/of geleverd product, waaronder de Troosthartjes en eventuele andere keramische producten.
5. **Webshop:** de online winkel van Troosthartjes via www.troosthartjes.nl.
6. **Schriftelijk:** hieronder valt ook communicatie per e-mail.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten tussen Troosthartjes en de klant.
2. Voordat de bestelling wordt geplaatst, worden deze algemene voorwaarden beschikbaar gesteld aan de klant.
3. Door het plaatsen van een bestelling verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze vooraf schriftelijk met de klant zijn overeengekomen.
5. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling wordt dan vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

Artikel 3 – Het aanbod

1. Het aanbod van Troosthartjes bevat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten.
2. De afbeeldingen op de website geven de producten zo nauwkeurig mogelijk weer. Omdat de Troosthartjes met de hand worden gemaakt, kunnen kleur, vorm, structuur en kleine details per hartje verschillen.

3. Kleine verschillen en onregelmatigheden die kenmerkend zijn voor handgemaakt keramiek zijn geen gebrek, maar onderdeel van het unieke karakter van ieder Troosthartje.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod, zoals een duidelijke prijs- of typefout, binden Troosthartjes niet.
5. Een aanbod met een beperkte geldigheidsduur vermeldt deze geldigheidsduur duidelijk.
6. Aanbiedingen en kortingen gelden zolang de voorraad strekt en/of gedurende de periode die bij de aanbieding wordt vermeld.

Artikel 4 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant een bestelling heeft geplaatst via de webshop en Troosthartjes de bestelling per e-mail heeft bevestigd.
2. Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de klant een bevestiging per e-mail met de gegevens van de bestelling.
3. Troosthartjes behoudt zich het recht voor een bestelling te weigeren wanneer een product onverhoopt niet beschikbaar is of wanneer sprake is van een kennelijke fout in het aanbod.
4. Indien een bestelling niet kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant daarvan zo snel mogelijk bericht. Een eventueel reeds betaald bedrag wordt in dat geval terugbetaald.

Artikel 5 – Handgemaakte producten en uitvoering

1. Alle Troosthartjes worden met de hand gemaakt. Hierdoor is ieder hartje uniek.
2. Kleine verschillen in kleur, vorm, glazuur, structuur, afwerking en afmetingen kunnen voorkomen. Deze verschillen horen bij het handgemaakte karakter van het product.
3. De foto's op de website zijn bedoeld om een indruk van het product te geven. Door verschillen in handwerk, licht en beeldscherminstellingen kan het geleverde product enigszins afwijken van de afbeelding.
4. Bij een Troosthartjes-box kan de samenstelling van de kleuren verschillen. De klant kan bij de standaardbestelling niet zelf de kleuren van de afzonderlijke hartjes kiezen.
5. Troosthartjes doet haar best om bestellingen binnen de op de website aangegeven termijn te verzenden. Genoemde levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken.
6. Indien een bestelling vertraging oploopt, wordt de klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 6 – Prijzen en betaling

1. Alle op de website vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Eventuele verzendkosten worden duidelijk vermeld voordat de bestelling wordt afgerond.
3. Betaling vindt plaats via de betaalmethoden die in de webshop worden aangeboden.

4. Een bestelling wordt verwerkt nadat de betaling is ontvangen, tenzij anders vermeld.
5. Troosthartjes behoudt zich het recht voor prijzen te wijzigen. Een prijswijziging heeft geen invloed op een bestelling die al is geplaatst en bevestigd.

Artikel 7 – Levering

1. De bestelling wordt geleverd op het adres dat de klant tijdens het bestelproces heeft opgegeven.
2. Troosthartjes levert binnen Nederland. Indien levering naar andere landen mogelijk wordt gemaakt, wordt dit duidelijk in de webshop vermeld.
3. De bestelling wordt zorgvuldig verpakt om het risico op beschadiging tijdens verzending zo klein mogelijk te maken.
4. Het risico van beschadiging of verlies gaat over op de klant zodra de bestelling aan de klant of aan een door de klant aangewezen derde is geleverd.
5. Indien een bestelling niet kan worden geleverd door een onjuist of onvolledig opgegeven adres, kunnen eventuele extra verzendkosten aan de klant worden doorberekend.
6. Afhalen is mogelijk op afspraak. Na het plaatsen van een bestelling wordt hierover afzonderlijk een afspraak gemaakt via **info@troosthartjes.nl**.

Artikel 8 – Herroepingsrecht

1. Wanneer de klant een consument is, heeft de klant bij een online aankoop in beginsel het recht om de overeenkomst binnen **14 dagen** na ontvangst van het product zonder opgave van reden te herroepen.
2. De herroepingstermijn gaat in op de dag nadat de klant, of een door de klant aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.
3. De klant kan gebruikmaken van het herroepingsrecht door Troosthartjes binnen de herroepingstermijn duidelijk te laten weten dat de aankoop wordt herroepen. Dit kan per e-mail via **info@troosthartjes.nl**.
4. Na de herroeping heeft de klant nog maximaal 14 dagen om het product terug te sturen.
5. De kosten van het terugsturen van een product zijn voor rekening van de klant, tenzij anders is aangegeven.
6. Het product dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in de originele staat en verpakking te worden teruggestuurd.
7. De klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product te beoordelen.
8. Na een geldige herroeping betaalt Troosthartjes de ontvangen betaling terug, inclusief de oorspronkelijke standaardverzendkosten. Wanneer de klant heeft gekozen voor een duurdere bezorgmethode dan de goedkoopste standaardbezorging, worden de meerkosten daarvan niet terugbetaald.
9. Troosthartjes mag wachten met terugbetalen totdat het product is ontvangen of totdat de klant heeft aangetoond dat het product is teruggezonden.

Artikel 9 – Uitzonderingen op het herroepingsrecht

1. Het wettelijke herroepingsrecht geldt niet voor producten die overeenkomstig de specificaties van de klant zijn gemaakt of die duidelijk persoonlijk van aard zijn.
2. Wanneer Troosthartjes in de toekomst gepersonaliseerde producten aanbiedt, wordt bij het betreffende product duidelijk aangegeven wanneer het herroepingsrecht niet van toepassing is.
3. Het feit dat een product handgemaakt is, betekent op zichzelf niet dat het herroepingsrecht vervalt. Wanneer een product niet persoonlijk of specifiek voor de klant is gemaakt, blijft het wettelijke herroepingsrecht van toepassing.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en gebruik

1. Troosthartjes levert producten die geschikt zijn voor het gebruik waarvoor zij op de website worden aangeboden.
2. Troosthartjes is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist, onzorgvuldig of oneigenlijk gebruik van een product.
3. De Troosthartjes zijn kleine keramische producten en zijn breekbaar. Laat kinderen alleen onder toezicht met de hartjes omgaan.
4. Troosthartjes kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat doordat de klant de producten niet overeenkomstig de gegeven gebruiks- of verzorgingsinstructies gebruikt.
5. Het bovenstaande beperkt niet de wettelijke rechten van de consument of de aansprakelijkheid van Troosthartjes voor schade waarvoor volgens de wet geen beperking is toegestaan.

Artikel 11 – Eigendom

1. Het geleverde product wordt eigendom van de klant zodra de klant de volledige betaling heeft voldaan.

Artikel 12 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle teksten, foto's, afbeeldingen, ontwerpen, logo's, namen en andere content op www.troosthartjes.nl zijn eigendom van Troosthartjes of worden met toestemming van de rechthebbende gebruikt.
2. Het is niet toegestaan om teksten, foto's, afbeeldingen, ontwerpen of andere content van Troosthartjes zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, te verspreiden, openbaar te maken of commercieel te gebruiken.
3. Het plaatsen van een link naar www.troosthartjes.nl is toegestaan, zolang daarbij geen onjuiste indruk wordt gewekt over de relatie met Troosthartjes.

Artikel 13 – Overmacht

1. Troosthartjes is niet gehouden tot het nakomen van een verplichting wanneer zij daartoe tijdelijk of blijvend wordt verhinderd door een omstandigheid die redelijkerwijs niet aan haar kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht kan onder andere worden verstaan: ziekte, brand, technische storingen, storingen bij vervoerders of leveranciers, ernstige materiaaltekorten, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden waardoor uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk is.
3. Indien sprake is van overmacht, zal Troosthartjes de klant zo snel mogelijk informeren.
4. Wanneer een bestelling door overmacht niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd, wordt samen met de klant gezocht naar een passende oplossing.

Artikel 14 – Conformiteit en garantie

1. Troosthartjes staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst en aan de wettelijke eisen die daarvoor gelden.
2. De wettelijke garantie blijft van toepassing. De klant heeft recht op een product dat de eigenschappen bezit die hij of zij op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.
3. Kleine verschillen in kleur, vorm, structuur en afwerking die het gevolg zijn van het handgemaakte karakter van het keramiek, vormen geen gebrek wanneer deze passen binnen wat de klant redelijkerwijs van een handgemaakt product mag verwachten.
4. Schade die is ontstaan door vallen, stoten, verkeerd gebruik, onzorgvuldig gebruik of andere oorzaken die niet aan Troosthartjes kunnen worden toegerekend, valt niet onder een eventuele aanvullende garantie.
5. Wanneer een product bij ontvangst beschadigd is of een gebrek vertoont, vraagt Troosthartjes de klant om zo snel mogelijk contact op te nemen via **info@troosthartjes.nl**, bij voorkeur met foto's van het product en de verpakking.

Artikel 15 – Klachten

1. Klachten over een bestelling kunnen worden gemeld via **info@troosthartjes.nl**.
2. Beschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk en voeg, wanneer dit relevant is, foto's toe.
3. Troosthartjes neemt iedere klacht serieus en probeert binnen **14 dagen** inhoudelijk te reageren.
4. Wanneer meer tijd nodig is om een klacht zorgvuldig te beoordelen, wordt de klant hierover geïnformeerd.
5. Een klacht over een product doet geen afbreuk aan de overige wettelijke rechten van de klant.
6. Wanneer een klacht gegrond is, wordt in overleg met de klant gezocht naar een passende oplossing, bijvoorbeeld herstel, vervanging of terugbetaling, afhankelijk van de situatie en wat wettelijk vereist is.

Artikel 16 – Privacy

1. Troosthartjes gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Troosthartjes en de klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Dit laat de wettelijke bescherming die de consument geniet op grond van dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.
3. Wanneer er een geschil ontstaat, proberen Troosthartjes en de klant eerst samen tot een oplossing te komen.
4. Indien een geschil niet onderling kan worden opgelost, kan het worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels.

Bedrijfsgegevens

Troosthartjes

Website: www.troosthartjes.nl

E-mail: info@troosthartjes.nl

KvK-nummer: 52294811

Vestigingsadres: Dalestraat 56, 6262NN Banholt

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 21 september 2026.