

Algemene Voorwaarden Victoria Wonen

Inhoudsopgave

Artikel 1:	Identiteit van de ondernemer
Artikel 2:	Toepasselijkheid
Artikel 3:	Het aanbod
Artikel 4:	De overeenkomst
Artikel 5:	Aanbiedingen
Artikel 6:	Herroepingsrecht
Artikel 7:	Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
Artikel 8:	Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
Artikel 9:	Verplichtingen van Tasselino. bij herroeping
Artikel 10:	Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 11:	De prijs
Artikel 12:	Conformiteit en Garantie
Artikel 13:	Levering en uitvoering
Artikel 14:	Betaling
Artikel 15:	Gegevensbeheer
Artikel 16:	Klachtenregeling
Artikel 17:	Geschillen

Artikel 1 – Identiteit van de ondernemer

Victoria wonen.

Gaykingastraat 43

9791 CG Ten Boer

06 18689738

info@victoriawonen.nl

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Victoria wonen en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Victoria wonen en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Victoria wonen voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Victoria wonen zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de

overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. 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 voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

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 bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Victoria wonen gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Victoria wonen niet.
3. 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 4 – 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 Victoria wonen onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Victoria wonen is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Victoria wonen 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 Victoria wonen daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Victoria wonen 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. zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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:
 1. de manier waarop de consument met klachten bij Victoria wonen terecht kan;
 2. 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;
 3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 6. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. Indien Victoria wonen zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of dienst is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 5 – Aanbiedingen

1. Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders in de aanbieding is vermeld.
2. Bij aanvaarding van een vrijblijvende aanbieding door de consument, behoudt Victoria wonen zich het recht voor de aanbieding binnen de termijn van 3 werkdagen na ontvangst van die aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken.
3. Mondelinge toezeggingen verbinden Victoria wonen slechts nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
4. Aanbiedingen van Victoria wonen gelden niet automatisch ook voor nabestellingen.
5. kan niet aan haar aanbieding worden gehouden indien de consument had behoren te begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
6. Aanvullingen, wijzigingen en/of nadere afspraken zijn slechts van kracht, indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. Victoria wonen mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 1. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Victoria wonen mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 2. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 3. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. 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.
2. De consument is alleen 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.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd van 14 kalenderdagen door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Victoria wonen
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Victoria wonen verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.

Artikel 9 – Verplichtingen van Victoria wonen bij herroeping

1. Als Victoria wonen de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. vergoedt alle betalingen van de consument onverwijld doch binnen 5 weken volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt.
3. gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

Victoria wonen kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Victoria wonen dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten die door Victoria wonen tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
2. Producten die duidelijk van persoonlijke aard zijn;
3. Producten die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
4. Producten die snel kunnen bederven of verouderen;
5. Producten waarvan de prijs is gebonden aan de schommelingen op de financiële markt waarop Victoria wonen geen invloed heeft;
6. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
7. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Artikel 11 – 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 Victoria wonen producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Victoria wonen 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 Victoria wonen dit bedongen heeft en:
 1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 2. 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.

Artikel 12 – Conformiteit en Garantie

1. 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.

2. Een door Victoria wonen fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Victoria wonen jegens Victoria wonen kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

1. 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 Victoria wonen kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 3 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Victoria wonen geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Victoria wonen het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld doch binnen 5 weken terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Victoria wonen tot het moment van bezorging aan de consument, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Victoria wonen te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Victoria wonen is gewezen op de te late betaling en Tasselino. de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Victoria wonen gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Victoria wonen kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 15 – Gegevensbeheer

1. Indien de consument een bestelling plaatst bij Victoria wonen, dan worden de gegevens opgenomen in het klantenbestand van Victoria wonen, Victoria wonen houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties en zal de gegevens niet verstrekken aan derden.

2. respecteert de privacy van de consument en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de persoonlijke gegevens.
3. maakt in sommige gevallen gebruik van een mailinglijst. Elke mailing bevat instructies, zodat de consument zichzelf van deze lijst kan verwijderen.

Artikel 16 – Klachtenregeling

1. beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaarde tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Victoria wonen.
3. Bij Victoria wonen 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 Victoria wonen 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 Victoria wonen in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Victoria wonen en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.