

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden

Inleiding

Hieronder vindt u onze Algemene Voorwaarden. Deze zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van of een bestelling plaatst via onze Website. De algemene voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als koper. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen.

Artikel 1. Definitie's

1.1. Refdirect: gevestigd te Maarssen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 94633142 handelend onder de naam Refdirect

1.2. Website: de website van Refdirect te raadplegen via www.Refdirect.nl en alle bijbehorende sub domeinen.

1.3. Klant: de klant die al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf een overeenkomst aangaat met Refdirect en/of zich geregistreerd heeft op de website.

1.4. Overeenkomst: iedere afspraak of overeenkomst tussen Refdirect en klant, van welke overeenkomst de algemene voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.

1.5. Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van Refdirect zijn de algemene voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. Indien klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de algemene voorwaarden, zijn deze voor Refdirect slechts bindend, indien en voor zover deze door Refdirect uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn die voorwaarden ook van toepassing, maar kan klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 3. Prijzen en informatie

3.1. Alle op de website en in andere van Refdirect afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw en, tenzij op de website anders vermeld, andere heffingen welke van

overheidswege worden opgelegd.

3.2. Indien er verzendkosten worden gerekend, zal dit duidelijk, tijdig voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld. Daarnaast zullen deze kosten in het bestelproces apart worden weergegeven.

3.3. De inhoud van de website is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Refdirect kan echter niet garanderen dat alle informatie op de website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie op de website en in andere van Refdirect afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.

3.4. Refdirect kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor (kleur)afwijkingen ten gevolge van beeldschermkwaliteit en kleurinstellingen.

Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst

4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod van Refdirect en het voldoen aan de daarbij door Refdirect gestelde voorwaarden.

4.2. Indien klant het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Refdirect onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden.

4.3. Als blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de overeenkomst door klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft Refdirect het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.

4.4. Refdirect kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, maar ook van alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien Refdirect op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden, zoals vooruitbetaling te verbinden.

Artikel 5. Registratie

5.1. Om optimaal gebruik te maken van de website, kan klant zich registreren via het registratieformulier/ de account-aanmeldmogelijkheid op de website.

5.2. Tijdens de registratieprocedure kiest klant een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee hij na registratie kan inloggen op de website. Klant is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een voldoende betrouwbaar wachtwoord.

5.3. Klant dient zijn inloggegevens, zijn gebruikersnaam en wachtwoord strikt geheim te houden. Refdirect is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een klant die zich aanmeldt op de website ook daadwerkelijk die klant is. Al hetgeen gebeurt via het account van klant, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van klant.

5.4. Indien klant weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient hij zo spoedig mogelijk zijn wachtwoord te wijzigen en/of Refdirect daarvan in kennis te stellen, zodat Refdirect gepaste maatregelen kan nemen.

Artikel 6. Uitvoering overeenkomst

6.1. Zodra de bestelling door Refdirect is ontvangen, stuurt Refdirect de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit artikel gestelde zo spoedig mogelijk toe.

6.2. Refdirect is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.

6.3. Op de website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de overeenkomst omschreven op welke wijze levering zal plaatsvinden en binnen welke termijn de producten geleverd zullen worden. Als geen levertermijn is overeengekomen of is vermeld, zullen producten in ieder geval binnen 30 dagen geleverd worden.

6.4. Als Refdirect de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt zij klant daarvan in kennis. Klant kan in dat geval akkoord gaan met een nieuwe leverdatum of hij krijgt de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

6.5. Refdirect raadt klant aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd, bij voorkeur schriftelijk, te melden. Zie nader het artikel omtrent garantie en conformiteit.

6.6. Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn afgeleverd, gaat het risico, waar het deze producten betreft, over op klant. Indien uitdrukkelijk anders is afgesproken, gaat het risico al eerder over op klant. Als klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.

6.7. Refdirect is gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het bestelde product, als het bestelde niet meer leverbaar is. Klant is dan gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos te retourneren (tenzij de klant hierover vooraf geïnformeerd is).

Artikel 7. Herroepingsrecht

7.1. Dit artikel is slechts van toepassing op de klant zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

7.2. Klant heeft het recht de op afstand gesloten overeenkomst met Refdirect binnen 14 dagen na ontvangst van het product, zonder opgave van redenen, te ontbinden.

7.3. De termijn gaat in op de dag nadat de klant, of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- als klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen;
- als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag

waarop klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

- bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

7.4. Klant dient de retourkosten zelf te dragen. De verzendkosten die door klant zijn gemaakt bij de aankoop van het product worden niet begrepen onder de kosten voor het retourneren en blijven voor eigen rekening van klant.

7.5. Binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn zal klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Klant zal de verpakking slechts openen en het product slechts gebruiken voor zover dit nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van producten na te gaan.

Uitgangspunt hierbij is dat deze inspectie niet verder mag gaan dan dat klant in een fysieke winkel zou kunnen.

7.6. Klant 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 het vorige lid.

7.7. Klant kan de overeenkomst conform de in lid 1 van dit Artikel gestelde termijn ontbinden door het modelformulier voor herroeping (digitaal) te zenden aan Refdirect. Refdirect bevestigt in geval van een digitale melding de ontvangst van die melding. Na ontbinding heeft klant nog 14 dagen om het product terug te zenden. Het is ook mogelijk om binnen de in lid 1 van dit Artikel gestelde bedenktijd het product direct terug te zenden, mits het modelformulier voor herroeping of andere ondubbelzinnige verklaring voor herroeping is bijgesloten.

Producten kunnen geretourneerd worden naar:

Refdirect
Zwanenkamp 1226
3607 NV, Maarssen

7.8. Al door klant (vooruit) betaalde bedragen zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van de overeenkomst worden terugbetaald aan klant op dezelfde wijze als dat klant de bestelling heeft betaald. Als bij retour van de producten blijkt dat er een bijbetaling moet plaatsvinden voor levering zal Refdirect, de bijkomende kosten voor de levering afhalen van het te retourneren bedrag. Tenzij Refdirect aanbiedt het product zelf af te halen, mag Refdirect wachten met terugbetalen tot Refdirect het product heeft ontvangen of tot klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

7.9. Op de website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de overeenkomst informatie over het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en een eventuele gewenste procedure vermeld.

7.10. Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- Producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant;
- Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Artikel 8. Zakelijk retourrecht

8.1. Het vorige artikel inzake het herroepingsrecht is van overeenkomstige toepassing op zakelijke bestellingen, zij het dat:

- Zakelijke klant de overeenkomst met Refdirect binnen 14 dagen na ontvangst van het product dient te ontbinden.
- Zakelijke klant na ontvangst van de gehele bestelling door Refdirect het volledige aankoopbedrag terugkrijgt met aftrek van de verzendkosten. Klant is zelf echter verantwoordelijk voor de kosten van de retourzending. Als bij retour van de producten blijkt dat er een bijbetaling moet plaatsvinden voor levering zal Refdirect, de bijkomende kosten voor de levering afhalen van het te retourneren bedrag.
- Zakelijke klant aan Refdirect een ongebruikt product in een ongeschonden verpakking retour dient te sturen. Als Zakelijke klant zich hier niet aan houdt, is Refdirect gerechtigd een retour te weigeren of hier herstelkosten, dan wel schade voor in rekening te brengen.
- reeds door Zakelijke klant (vooruit) betaalde bedragen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van de overeenkomst en ontvangst van de retouren door Refdirect zullen worden terugbetaald.

Artikel 9. Betaling

9.1. Klant dient betalingen aan Refdirect volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Refdirect is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. In geval van betaling na levering kent klant een betalingstermijn van 14 dagen ingaand op de dag na levering.

9.2. Als de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Refdirect is gewezen op de te late betaling en Refdirect de klant 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 Refdirect 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,-. Refdirect kan ten voordele van klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 10. Garantie en conformiteit

10.1. Dit artikel is slechts van toepassing als er sprake is van een klant die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er door Refdirect een aparte garantie op de producten wordt gegeven geldt, onverminderd het zojuist gestelde, dit voor alle type klanten.

10.2. Refdirect staat ervoor 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 en/of overheidsvoorschriften. Indien specifiek overeengekomen, staat Refdirect er ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

10.3. Als het afgeleverde product niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan dient klant binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft Refdirect daarvan in kennis te stellen.

10.4. Als Refdirect de klacht gegrond acht, worden na overleg met klant de relevante producten hersteld, vervangen of vergoed. De maximale vergoeding is, met inachtneming van het artikel aangaande aansprakelijkheid gelijk aan de door klant betaalde prijs over het product.

Artikel 11. Garantie bij zakelijke aankopen

11.1. Refdirect staat ervoor 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 en/of overheidsvoorschriften. Indien specifiek overeengekomen, staat Refdirect er ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik. Anders geldt dat het product geschikt is voor normaal gebruik.

11.2. Als het afgeleverde product bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan dient klant binnen uiterlijk 14 dagen na levering Refdirect daarvan in kennis stellen. Doet klant dit niet, kan hij geen aanspraak meer maken op herstel, vervanging etc., als het product defect geleverd is.

11.3. Als Refdirect de klacht gegrond acht, worden na overleg met klant de relevante producten hersteld, vervangen of (deels)vergoed.

Artikel 12. Klachtenprocedure

12.1. Refdirect geeft klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Als het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal Refdirect binnen 5 dagen na de ontvangst van de klacht, de klacht bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van klant.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1. Dit Artikel is slechts van toepassing indien klant een natuurlijke persoon of rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

13.2. De totale aansprakelijkheid van Refdirect jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw).

13.3. Aansprakelijkheid van Refdirect richting klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval – maar uitdrukkelijk niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

13.4. Buiten de in de vorige twee leden van dit artikel genoemde gevallen rust op Refdirect richting klant geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde beperkingen komen echter te vervallen als en voor zover schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Refdirect

13.5. De aansprakelijkheid van Refdirect richting klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien klant Refdirect onverwijld en deugdelijk schriftelijk ingebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Refdirect ook na die termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Refdirect in staat is adequaat te reageren.

13.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Refdirect meldt.

13.7. In geval van overmacht is Refdirect niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij klant ontstane schade.

Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud zakelijke aankopen

14.1. Alle geleverde goederen blijven het eigendom van Refdirect totdat alle vorderingen die Refdirect op zakelijke klant heeft (inclusief eventuele daarmee verband houdende (incasso)kosten en rente) volledig zijn betaald.

14.2. Zakelijke klant is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze zaken, anders dan overeenkomstig zijn normale bedrijf en de normale bestemming van de zaken, te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Daarnaast is het zakelijke klant niet toegestaan om deze zaken te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze zaken niet op zakelijke klant is overgegaan.

14.3. Zakelijke klant is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Refdirect te bewaren.

14.4. Zakelijke klant zal Refdirect te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn zaken ter inspectie ervan en/of ter uitoefening van de rechten van Refdirect.

Artikel 15. Persoonsgegevens

15.1. Refdirect verwerkt de persoonsgegevens van klant volgens de op de website gepubliceerde privacy statement.

Artikel 16. Slotbepalingen

16.1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

16.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Refdirect gevestigd is.

16.3. Als een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.

16.4. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de email voldoende vaststaat.

Contactgegevens

Mocht u na het lezen van deze algemene voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

Refdirect

Zwanenkamp 1226

3607 NV, Maarssen

E-mail: info@refdirect.nl

KvK-nummer: 94633142