

# Algemene Voorwaarden

## Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities .....	1
Artikel 2 - Identiteit van verkoper .....	1
Artikel 3 - Toepasselijkheid .....	2
Artikel 4 - Het aanbod .....	2
Artikel 5 - De overeenkomst.....	3
Artikel 6 - Herroepingsrecht .....	3
Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping.....	3
Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht .....	4
Artikel 9 - De prijs.....	4
Artikel 10 - Conformiteit en Garantie .....	4
Artikel 11 - Levering en uitvoering .....	5
Artikel 12 - Betaling .....	5
Artikel 13 - Klachtenregeling .....	5
Artikel 15 - Geschillen.....	5
Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen.....	6

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime**: de termijn waarbinnen koper gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Koper**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met verkoper;
3. **Dag**: kalenderdag;
4. **Duurzame gegevensdrager**: elk middel dat koper of verkoper 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.
5. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid voor koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. **Verkoper**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan koperen aanbiedt;
7. **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst waarbij in het kader van een door verkoper 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;
8. **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat koper en verkoper gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
9. **Algemene Voorwaarden**: de onderhavige Algemene Voorwaarden van verkoper.

## Artikel 2 - Identiteit van verkoper

Naam onderneming : SENS SHA Nederland  
Correspondentieadres : Rusken 24, 7873 DB Odoorn  
Telefoonnummer : 06-27091187  
E-mailadres : info@sensha.nl  
KvK-nummer : 71807160  
Btw-identificatienummer : NL001403747B18



## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van verkoper en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen verkoper en koper.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan koper beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij verkoper zijn in te zien en zij op verzoek van koper 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 koper ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door koper 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 koper 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 koper zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. 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.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. 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. Verkoper 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 koper mogelijk te maken.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Verkoper kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van verzending;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn
  - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen verkoper de prijs garandeert;
  - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor koper te raadplegen is
  - o de manier waarop koper, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt verkoper onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door verkoper is bevestigd, kan koper de overeenkomst ontbinden.
3. Overeenkomsten komen eerst tot stand nadat een bestelling of andere opdracht door verkoper op haalbaarheid is beoordeeld. Verkoper heeft het recht met opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling, in welk geval koper dienovereenkomstig wordt ingelicht.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft verkoper passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien koper elektronisch kan betalen, zal verkoper daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Verkoper kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of koper 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 verkoper 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.
6. Verkoper zal bij het product of dienst aan koper de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door koper op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van verkoper waar koper met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop koper van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij verkoper deze gegevens al aan koper heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
7. 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 koper 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 koper of een vooraf door koper aangewezen en aan verkoper bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal koper 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 - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan verkoper retourneren, conform de door verkoper verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer koper gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan verkoper. Nadat koper kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. Koper 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 verkoper heeft teruggezonden, is de koop een feit.

## Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien koper een bedrag betaald heeft, zal verkoper dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door koper is gebruikt tenzij koper nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door koper zelf is koper aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

4. Bij het (deels) verbruiken van een verbruiksproduct wordt koper gehouden aan een eventuele waardevermindering van het product.

## Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Verkoper kan het herroepingsrecht van koper uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien verkoper 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:
  - a. die door verkoper tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van koper;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. voor hygiënische producten waarvan koper 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 verkoper producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar verkoper 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 verkoper dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. koper 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.
6. 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 verkoper niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. Verkoper 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. Indien overeengekomen staat verkoper er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door verkoper, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die koper op grond van de overeenkomst tegenover verkoper kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 weken na levering aan verkoper schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van verkoper komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Verkoper is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door koper, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - o Koper de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van verkoper en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - o 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

## Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. Verkoper 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 koper aan het bedrijf 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 koper 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 koper hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. Koper heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Koper heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan koper geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft koper geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal verkoper het bedrag dat koper 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 verkoper 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 verkoper.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij verkoper tot het moment van bezorging aan koper of een vooraf aangewezen en aan verkoper bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 12 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door koper verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1.
2. Koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan verkoper te melden.
3. In geval van wanbetaling van koper heeft verkoper behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan koper kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Verkoper beschikt over een voldoende bekend gemaakte 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 verkoper, nadat koper de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij verkoper 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 verkoper binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Bij klachten dient een koper zich allereerst te wenden tot verkoper. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees Onlinegeschillenbeslechting (ODR) [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).
5. Een klacht schort de verplichtingen van verkoper niet op, tenzij verkoper schriftelijk anders aangeeft.
6. Klachten geven aan koper nimmer het recht zijn betalingen op te schorten.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door verkoper, zal verkoper naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen verkoper en koper waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien koper woonachtig is in het buitenland.

## Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van koper zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door koper op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.