

## Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2009.

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer 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;

Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Dag: kalenderdag;

Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer 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.

### **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Sengers Schoenen Schoenenvoorjou.nl

Vestigings- & bezoekadres:

Touwslagersbaan 21

6602 AH Wijchen

Telefoonnummer: 0246418000

Bereikbaarheid:

Vanaf maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 12:00 uur

E-mailadres: [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl)

KvK-nummer: 10014092

BTW-identificatienummer: NL817539359B01

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

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.

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.

### **Artikel 4 - Het aanbod**

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. 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 de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

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. Dit betreft in het bijzonder:

de prijs inclusief belastingen;

de eventuele kosten van aflevering;

de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;

het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;  
de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;  
indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;  
de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;  
de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;  
de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en  
de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

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.

Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer 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 de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer 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 de ondernemer 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.

De ondernemer zal bij het product of 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:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. 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;
- c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

- d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### **Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten**

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.

Tijdens deze termijn zal de consument 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 de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indiende ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- d. die snel kunnen bederven of verouderen;
- e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- f. voor losse kranten en tijdschriften;
- g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- c. betreffende weddenschappen en loterijen.

### **Artikel 9 - De prijs**

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. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

De ondernemer 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.

Een door de ondernemer, 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 de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

De ondernemer 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. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met

bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer 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 retourzending zijn voor rekening van de ondernemer. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Duurtransacties**

De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

### **Artikel 13 - Betaling**

Voorzover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.

Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 14 - Klachtenregeling**

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 15 - Geschillen**

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

Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De

beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is geweest.

Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij uitsluiting bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

### **Artikel 16 - Branche Garantie**

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal, met bekwame spoed, de verplichtingen van de ondernemer tegenover de consument, terzake van een aan hem door de Geschillencommissie Thuiswinkel opgelegd bindend advies, overnemen indien deze ondernemer zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. De overname door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie van verplichtingen van de ondernemer wordt opgeschort indien en voor zover dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalft door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

### **Artikel 17 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.

### **Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel**

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Adres Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE.

Algemene verkoop- en levering- en betalingsvoorwaarden van  
Schoenenvoorjou.nl

[www.schoenenvoorjou.nl](http://www.schoenenvoorjou.nl)

T: 0031 (0)024-6418000, ma t/m vrijdag 09.00-12.00 uur

E: [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl)

winkel : Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 6602 AH te Wijchen.

[www.sengersschoenen.nl](http://www.sengersschoenen.nl)

E: [info@sengersschoenen.nl](mailto:info@sengersschoenen.nl)

KvK nummer CGE : 1001409

BTW nummer: NL8175.39.359.B01

## **Artikel 1. Definities**

1.1 Schoenenvoorjou.nl is een online winkel in schoenen, tassen, riemen, kadootjes, etc. voor dames, heren en kinderen, welke via [www.schoenenvoorjou.nl](http://www.schoenenvoorjou.nl) bezocht kan worden. Schoenenvoorjou.nl levert uitsluitend aan consumenten.

1.2 Op de winkelverkoop van Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 in Wijchen zijn deze voorwaarden niet van toepassing.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

2.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten gesloten met gebruikmaking van de website <http://www.schoenenvoorjou.nl/> zijn bij uitsluiting van eventuele andere algemene voorwaarden deze Algemene Verkoopvoorwaarden van toepassing.

2.2 Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling geschiedt onder aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.

2.3 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Indien van een onderdeel van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

2.4 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Schoenenvoorjou.nl worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Schoenenvoorjou.nl ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

### **Artikel 3. Overeenkomsten**

3.1 De overeenkomst tot koop en verkoop komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

3.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Schoenenvoorjou.nl onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3.3 Schoenenvoorjou.nl is gerechtigd bestellingen te weigeren dan wel aanvullende informatie op te vragen. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd, wordt dit onder vermelding van de reden aan de klant verteld.

### **Artikel 4. Prijzen**

4.1 De bij de artikelen genoemde prijzen zijn in euro's, inclusief BTW. Eventuele verzendkosten zijn niet bij de genoemde prijzen inbegrepen. Voor het sluiten van de overeenkomst wordt de totaalprijs incl. eventuele verzendkosten via onze website gecommuniceerd.

4.2 Het automatische spaarsysteem van onze winkel Sengers Schoenen te Wijchen heeft niets te maken met Schoenenvoorjou.nl en is zodanig dus ook niet van toepassing op de webwinkel Schoenenvoorjou.nl

4.3 De verzendkosten van bestellingen binnen Nederland zijn voor Schoenenvoorjou.nl. Uiteraard zijn de bestellingen gratis in de winkel af te halen. Dit moet wel duidelijk bij de bestelling vermeld worden onder opmerkingen, dan zorgt Schoenenvoorjou.nl dat uw schoenen binnen 2 werkdagen in de winkel voor u klaar staan! (Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 6602 AH Wijchen). Vergeet u niet de bevestigingsmail mee te nemen. Voor zendingen naar andere landen dan Nederland is de bijdrage in de verzendkosten afhankelijk van het betreffende land.

### **Artikel 5. Winkelen, cadeauservice en bestellen**

#### 5.1 Winkelen

\* U maakt een keuze in het menu op welke afdeling u wenst te winkelen: dames, heren, kinderen, uitverkoop, accessoires, etc. door erop te klikken.

\* Hier kunt u aanklikken wat uw interesse is bijv. sneakers, schoenen, op merk, evt. aanbieding, etc.

\* Vervolgens klikt u op de artikelfoto's voor een omschrijving en de nog leverbare maten. Door dubbel op de foto te klikken verschijnt de foto vergroot in beeld.

\* Wenst u vervolgens het artikel te bestellen, klikt u de maat aan, evt. de gewenste kleur en dan "in boodschappentas".

\* Bovenaan de pagina ziet u dan dat de boodschappentas gevuld is en het aantal producten met het daarbij behorende bedrag rood gekleurd wordt. Hier kunt u kiezen voor afrekenen of verder gaan met winkelen door wederom op een afdeling te klikken.

## 5.2 Cadeauservice

Even geen tijd? Laat door Schoenenvoorjou.nl alvast een cadeau bezorgen! Wij verpakken uw bestelling in een feestelijke, kleurrijke cadeauverpakking en voorzien deze, indien gewenst, van een kaartje met uw persoonlijk boodschap. U kunt het cadeau rechtstreeks laten bezorgen aan degene voor wie het bestemd is

\*Hoe werkt het?

De meerkosten van deze service zijn €0,50 per artikel. U kunt deze service aangeven bij de verzendgegevens.

Vul het adres van de ontvanger in bij "afleveradres", en Schoenenvoorjou.nl zorgt voor de verassing! De factuur zal vanzelfsprekend separaat naar het opgegeven factuuradres verzonden worden. Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid om online te betalen, kan uw bestelling (op werkdagen), dezelfde dag al met TNT Post mee.

## 5.3 Bestellen

Zodra uw bestelling compleet is, klikt u op afrekenen. Daar kunt u nog een keer keuze maken tussen "verder winkelen" of "naar de kassa", en nogmaals de door u gemaakte bestelling zorgvuldig bekijken. Vervolgens gaat u "naar de kassa".

Nieuwe klanten van Schoenenvoorjou.nl geven eenmalig naam, adres en contactgegevens op, bestaande klanten kunnen inloggen met het e-mail adres en wachtwoord.

## **Artikel 6. Betalingen**

6.1 Na een bestelling ontvangt u direct een bevestiging per email met daarin een overzicht van uw bestelling en de totale kosten, inclusief verzendkosten. De levertijd vangt aan op het moment dat Schoenenvoorjou.nl de betaling heeft ontvangen. Zodra uw betaling is bijgeschreven, wordt uw bestelling in behandeling genomen en streven wij ernaar om de bestelling uiterlijk de eerstvolgende werkdag (onze werkdagen zijn maandag t/m vrijdag) aan te bieden aan TNT post.

Wij werken met de kassa van Docdata, een zeer betrouwbaar en zwaar SSL beveiligd systeem. Zij waarborgen dat uw transactie beveiligd wordt uitgevoerd.

U kunt kiezen voor een betaling met;

a. iDeal

Toegang tot telebankieren van een van de deelnemende banken; ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS Bank

Selecteer uw bank en vervolgens wordt u doorgeleid naar uw eigen bank waar de betaalopdracht voor u klaar staat. U wordt door uw bank gevraagd een aantal gegevens in te vullen en u autoriseert de betaling. Het bedrag wordt direct van uw betaalrekening afgeschreven en de webwinkelier wordt geïnformeerd dat de bestelling is betaald. Een elektronische betaling via internet is te vergelijken met een PIN-betaling in een winkel.

In principe wordt de betaling dezelfde werkdag nog verwerkt.

Voor meer informatie : [www.ideal.nl](http://www.ideal.nl)

b. In geval van betaling middels overboeking per bank dient betaling volledig binnen 7 dagen na orderdatum door Schoenenvoorjou.nl te zijn ontvangen, waarna de bestelling in behandeling wordt genomen en wordt verzonden.

Onze betaalgegevens ( IBAN en BIC code zijn noodzakelijk voor betalingen uit het buitenland ) :

ABN/AMRO 5408 97 175 te Wijchen  
IBAN NL 39 ABNA 05408 97 175  
BIC ABNANL2A

c. PayPal; Snel, veilig en makkelijk. U dient wel een PayPal account te hebben.

Voor meer informatie : [www.paypal.nl](http://www.paypal.nl)

d. Bancontact/Mister Cash ; voor Belgische klanten van Fintro, Fortis, ING, Dexia, CBC, KBC, Axa en VDK spaarbank.

e. Onder rembours is aan de postbode betalen van een bestelling bij alevering.

Als u er voor kiest om uw bestelling onder rembours te willen ontvangen is dat natuurlijk mogelijk.

Wilt u een bestelling onder rembours ontvangen, dan kunt u dit aanvinken (15 euro verzendkosten)

f. In de winkel afhalen (pinapparatuur aanwezig)  
Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 Wijchen

6.2 Betaling dient te geschieden zonder korting of compensatie binnen 14 dagen na factuurdatum.

6.3 De klant geeft Schoenenvoorjou.nl toestemming alle handelingen te verrichten die nodig zijn om betaling te laten plaatsvinden op de door de klant gekozen betalingswijze.

6.4 Bij betaling per bank of giro geldt als datum van betaling de datum van creditering van de giro- respectievelijk bankrekening van Schoenenvoorjou.nl.

## **Artikel 7. Bezorgen en verzendkosten**

7.1 De levertijd vangt aan op het moment dat Schoenenvoorjou.nl de betaling heeft ontvangen. Zodra uw betaling is bijgeschreven, streven wij ernaar om de bestelling in behandeling te nemen en uiterlijk de eerstvolgende werkdag aan te bieden aan TNT post. (Onze werkdagen zijn maandag t/m vrijdag). U ontvangt een bevestiging per email. In deze laatste e-mail vindt u ook een Track & Tracé code van TNT post, zodat u zelf kunt nagaan wanneer u uw bestelling ontvangt.

Gratis verzendkosten !!

Bestellingen worden voor onze rekening verzonden, ongeacht de grootte van het pakket!  
Binnen Nederland.

TNT Post verzorgt voor Schoenenvoorjou.nl de bezorging binnen Nederland en bezorgt binnen 1 werkdag.

U kunt kiezen voor een flexibel afleveradres; als klant van Schoenenvoorjou.nl kunt u uw bestelde artikelen ook naar een ander bezorgadres binnen Nederland laten sturen, bijv. naar uw werk of als cadeau verpakt bij bv. een vriend/in.

Bij geen gehoor op dag 1 wordt er, de volgende werkdag of zaterdag, een tweede bezorgpoging uitgevoerd. Indien na 2 bezorgpogingen het pakket niet uitgereikt is, wordt dit maximaal 3 weken bewaard op het afhaalkantoor in de directe omgeving van de geadresseerde.

7.2 TNT post verzorgt voor ons ook de verzendingen naar het buitenland. Altijd met Priority. (snellere bezorging).

Internationaal Pakket Basis:

Europa 2007  
Priority  
Standard

0-250 g.  
€ 4,10  
€ 3,25

250-500 g.  
€ 5,70

€ 4,25

500-2000 g.

€ 11,00

€ 8,00

Buiten Europa 2007

Priority

Standard

0-250 g.

€ 7,00

€ 4,70

250-500 g.

€ 11,00

€ 8,00

500-2000 g.

€ 21,50

€ 13,50

7.3 Schoenenvoorjou.nl streeft ernaar om bestellingen binnen 1 werkdag na ontvangst van de betaling, de eerst volgende werkdag (Onze werkdagen zijn maandag t/m vrijdag) aan te bieden bij TNT Post. Hiertoe is Schoenenvoorjou.nl echter niet verplicht.

7.4 De uiterste leveringstermijn is, 30 dagen na plaatsing van de bestelling. Indien het niet mogelijk blijkt een bestelling binnen 30 dagen te leveren wordt de klant daarover tijdig geïnformeerd en heeft hij het recht zijn bestelling kosteloos te annuleren.

Bij verzending van uw bestelling wordt de verzending onmiddellijk per e-mail aan u bevestigd. Indien u uw bestelling niet binnen een redelijke termijn ( $\pm$  5 werkdagen) heeft ontvangen, verzoeken wij u ons dit per omgaande per e-mail te melden. Indien het product nog niet door u in ontvangst is genomen neemt Schoenenvoorjou.nl reclames over de verzending in behandeling.

### **Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud**

De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien de klant, hetgeen de klant op grond van de ter zake van de geleverde producten gesloten overeenkomst(en) aan Schoenenvoorjou.nl verschuldigd is, heeft voldaan.

### **Artikel 9. Retourneren en omruilen van artikelen**

Wij doen er alles aan om via onze website te informeren over de

artikelen. Mocht een artikel desondanks niet aan uw verwachting voldoen, dan kan deze geruild en/of geretourneerd worden.

De klant is echter gehouden het artikel op eigen kosten te retourneren naar Schoenenvoorjou.nl of bij Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 in Wijchen af te geven. Bij retourneren en/of ruilen ( hierna :retouren) gelden enkele voorwaarden;

9.1 Artikelen die u via [www.schoenenvoorjou.nl](http://www.schoenenvoorjou.nl) heeft gekocht, kunnen zonder opgaaft van redenen worden geruild en/of retour genomen, mits :

- \* De artikelen uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst op het afleveradres voor retour aangemeld worden via de optie 'retourneren' . Hierna kunt u aangeven welke artikelen u wenst te retourneren. Daarnaast vindt u daar ook het retouradres. Of u geeft aan dat u naar onze winkel in Wijchen gaat om het te retourneren of te ruilen.
- \* De artikelen, in originele staat van verzending, voorzien van evt. aangehechte labels en in originele verpakking worden geretourneerd.
- \* Retourzendingen of retouren in de winkel worden slechts geaccepteerd indien: A) het artikel niet gedragen, gewassen of gebruikt is; B) er niet is getracht het gebrek te herstellen; C) u de gebruiksaanwijzing en/of instructie heeft opgevolgd; D) de verpakking van het product onbeschadigd is en evt. het label er nog aan zit. (graag de originele doos niet beschrijven !)
- \* De artikelen, welke voor retour aangemeld zijn, moeten per omgaande, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst van de bestelling op het bezorgadres aan ons geretourneerd zijn of in de winkel teruggebracht zijn.

Frankeer a.u.b. uw (brievenbus)pakket voldoende: bij alle retourzendingen komen de TNT-verzendkosten voor uw rekening. Terugbrengen in de winkel is natuurlijk gratis. Onvoldoende frankering wordt in rekening gebracht. De boetes van TNT Post kunnen oplopen tot 20 euro. Franco en rembourszendingen worden nooit door Schoenenvoorjou.nl geaccepteerd.

Vraag TNT-post altijd om een retourbewijs van uw pakket. Bewaar dit bewijs totdat u van ons het betaalde bedrag terugboekt heeft.

9.2 Schoenenvoorjou.nl en Sengers Schoenen accepteren uitsluitend retouren die op hierboven beschreven wijze aangemeld zijn en waarvoor de instructies, die bij aanmelding zijn aangegeven, gevolgd zijn. Retouren die niet of niet binnen de gestelde periode zijn aangemeld worden niet geaccepteerd. Ook worden ongefrankeerde pakketten NIET in ontvangst genomen en derhalve NIET gecrediteerd.

9.3 Uw retour zal na aanmelding en na ontvangst van het retour per e-mail bevestigd worden. Het bedrag van het retour, ongeacht de gekozen betaalmethode, door ons worden teruggestort op de door u aangegeven rekening binnen maximaal 30 dagen.

9.4 Kosten en risico van deze retourzending zijn voor rekening van de koper. Na ontvangst en controle van de retourzending wordt het bedrag op uw rekening retour gestort. Er wordt alleen overgegaan tot retourstorting als wij het artikel in dezelfde staat ontvangen als waarin wij het verstuurd hebben.

## **Artikel 10. Garantie/Klachten**

### 10.1 Klacht over de levering van uw bestelling.

Wanneer de artikelen bij u afgeleverd worden, onderzoek deze dan goed of ze aan de bestelling beantwoorden.

Wij raden u aan de geleverde goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd te melden bij Schoenenvoorjou.nl.

Ontbrekende en beschadigde artikelen dient u per omgaande aan ons te melden. Dit kan per e mail: [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl) of telefonisch 0031(0)24-6418000 (bereikbaar op werkdagen van 9.00-12.00 uur) (U Kunt een antwoordapparaat krijgen, in dit geval wordt u teruggebeld.)

### 10.2 Klacht over de kwaliteit van de artikel(en),over ons bestelproces of onze service.

Klachten los je samen op, dat betekent ook dat wij het recht hebben artikelen voor u te herstellen of te repareren. De kosten van herstel of reparatie, indien deze niet onder de garantie vallen, komen voor de klant. De verzendkosten zullen aan u worden terugbetaald indien de klacht gegrond verklaard wordt.

Indien u een klacht heeft over een artikel wat u bij ons heeft gekocht, over ons bestelproces of over onze service zouden wij dit graag van u vernemen. Dit kan per e-mail: [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl) [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl) of telefonisch 0031 (0)24-6418000 (U kunt een antwoordapparaat krijgen, in dit geval wordt u teruggebeld.)

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Schoenenvoorjou.nl, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Bij Schoenenvoorjou.nl 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 Schoenenvoorjou.nl binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.  
Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Het in deze algemene voorwaarden bepaalde ter zake van garantie, laat onverlet uw garantieaanspraken uit hoofde van de wet, alles met inachtneming van het in deze algemene voorwaarden en de overeenkomst bepaalde, daaronder begrepen de aard en hoedanigheid van wat aan u verkocht en geleverd is.

Wanneer de producent van een gebrekkige zaak aansprakelijk is voor gevolgschade, dan wordt de aansprakelijkheid van Schoenenvoorjou.nl beperkt tot herstel of vervanging van de zaak, dan wel terugbetaling van het aankoopbedrag.

Onverminderd het bovenstaande is Schoenenvoorjou.nl niet aansprakelijk indien de schade is te wijten aan opzet en/of bewuste roekeloosheid of verwijtbaar handelen, dan wel door onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van de klant.

### **Artikel 11. Annulering van uw bestelling**

11.1 Iedere bestelling kan, zonder aanbetaling van een boete en zonder opgave van redenen, mits nog niet verzonden, binnen 24 uur nadat u de bestelling heeft geplaatst, worden geannuleerd.

Wij verzoeken u daartoe een e-mail te sturen aan [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl) <<mailto:info@schoenenvoorjou.nl>>. Uw orderannulering zal per e-mail bevestigd worden. Zodra uw verzoek tot annulering door ons bevestigd is, mag u deze als ontvangen beschouwen. Indien u uw geannuleerde bestelling reeds heeft voldaan, restitueert schoenenvoorjou.nl het betaalde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen, schoenenvoorjou.nl zal in dat geval voor spoedige terugbetaling zorgdragen.

11.2 De koper heeft het recht om de bestelling binnen 14 werkdagen na ontvangst (uitsluitend de gehele) bestelling te herroepen (annuleren), zonder aanbetaling van een boete en zonder opgave van redenen. De koper heeft dan ook mogelijkheid om het orderbedrag, mits al voldaan, teruggestort te krijgen. Indien de consument meerdere producten besteld, kan hij ervoor kiezen om een product terug te sturen. Hij hoeft in de zichttermijn niet verplicht de gehele bestelling terug te zenden. Indien U echter niet de gehele bestelling retourneert, moet u zelf de verzendkosten betalen.

11.3 Hiertoe dient u binnen 14 werkdagen na ontvangst op het afleveradres contact op te nemen met [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl).

In deze e-mail dient u uw naam, ordernummer en (indien van toepassing) uw bankgegevens te vermelden.

Tevens geeft u aan dat u uw order wenst te annuleren conform de wet koop op afstand. Mits uw verzoek voldoet aan het bovenstaande, ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging voor retournering.

11.4 U ontvangt een bevestiging per e-mail zodra wij uw zending hebben ontvangen en afgehandeld. Mits voldaan, vindt restitutie van het volledige orderbedrag uiterlijk binnen 14 dagen na de bevestiging van ontvangst van uw bestelling door Schoenenvoorjou.nl plaats.

11.5 Indien u niet binnen 24 uur na bevestiging de bestelling, of binnen 14 dagen na ontvangst op het afleveradres heeft geannuleerd en door ons retour is ontvangen, c.q. geen bevestiging van annulering kunt overleggen, bent u betalingsplichtig. Schoenenvoorjou.nl is gerechtigd kosten aan u door te berekenen, indien de bestelling niet is geannuleerd en niet binnen de gestelde periode voldaan wordt.

Artikel 12. Voorraad

12.1 Alles is uit voorraad leverbaar. Het kan echter voorkomen dat een artikel tijdelijk niet op voorraad is of dat het uitverkocht is. U wordt hiervan door ons z.s.m. op de hoogte gebracht. In dit geval heeft de klant het recht om de bestelling zonder kosten te annuleren, Schoenenvoorjou.nl zal in dit geval voor terugbetaling zorgdragen.

### **Artikel 13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

13.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, evenals op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard;

\* zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven,

\* zullen Schoenenvoorjou.nl en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van het nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

13.3 Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze producten of diensten. Neemt u dan zo snel mogelijk contact met ons op, liefst per e-mail [info@shoenvoorjou.nl](mailto:info@shoenvoorjou.nl) <mailto:info@shoenvoorjou.nl>. Komen we er samen niet uit, dan kunt u - tegen betaling van 25 euro klachtgeld - uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070-3105310. Deze onafhankelijke commissie doet een uitspraak over het geschil. De uitspraak van de commissie is bindend. Wordt u (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld, dan wordt het klachtgeld (gedeeltelijk) aan u terugbetaald.

13.4 Geschillen tussen partijen kunnen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.

Vragen, opmerkingen

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

Schoenenvoorjou.nl  
Postbus 15  
6600 AA Wijchen  
Holland

Telefoon +31 (0)24-6418000  
Wij zijn van ma t/m vr aanwezig van 9.00- tot 12.00 uur.

E-Mail [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl)  
Web [www.schoenenvoorjou.nl](http://www.schoenenvoorjou.nl)

KvK CGE 10014092  
BTW NL 817539354 B01

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze voorwaarden mag worden gekopieerd, opgeslagen en/of verspreid zonder schriftelijke toestemming van Schoenenvoorjou.nl  
Veel gestelde vragen

### **Wie is Schoenenvoorjou.nl?**

Schoenenvoorjou.nl is een dochteronderneming van Sengers Schoenen Touwslagersbaan 21 in Wijchen.  
Schoenenvoorjou.nl staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel CGE onder Sengers Schoenen V.O.F./Schoenenvoorjou.nl ( inschrijfnummer 10014092) en is gevestigd op de Burchtstraat 13a in Wijchen.  
Schoenenvoorjou.nl verkoopt uitsluitend merkschoenen, zowel nieuwe als overjarige collecties. (Geen B-keuze of tweedehands)  
Tevens kunt u bij ons terecht voor leuke kadootjes, tassen en riemen, etc. voor dames, heren en kinderen.

### **Hoe kan ik bestellen?**

U maakt een keuze in het menu op welke afdeling u wenst te winkelen: dames, heren, kinderen, uitverkoop, accessoires, etc. door erop te klikken. Zoekt u bijv. een specifiek merk? Maak dan gebruik van de uitgebreide zoekfunctie rechtsbovenaan.

U komt vanzelf in de gewenste afdeling, maakt nog een keuze bijv. in het geval van kinderen; jongens of meisjes en het aanbod verschijnt.

Hier kunt u aanklikken wat uw interesse is bijv. sneakers, schoenen, slippers en sandalen, etc.

Vervolgens klikt u op de artikelfoto's voor een omschrijving en de nog

leverbare maten. Door dubbel op de foto te klikken verschijnt de foto vergroot in beeld.

Wenst u vervolgens het artikel te bestellen, klikt u de maat aan, evt. de gewenste kleur en dan "in winkelmand".

Bovenaan de pagina ziet u dan dat de boodschappentas gevuld is en het aantalproducten met het daarbij behorende bedrag rood gekleurd wordt.

Hier kunt u kiezen voor afrekenen of verder gaan met winkelen door wederom op een afdeling te klikken.

Als u tijdens het winkelen wilt weten welke artikelen er zich in uw winkelmand bevinden of u wilt de inhoud wijzigen, klikt u op de winkelmand.

U ontvangt altijd per mail een bevestiging van uw bestelling. Let goed op dat u wel het juiste mailadres invult. Ontvangt u geen bevestiging, neemt u dan contact met ons op.

Zodra uw bestelling compleet is, klikt u op afrekenen. Daar kunt u nog een keer keuze maken tussen "verder winkelen" of "naar de kassa", en nogmaals de door u gemaakte bestelling zorgvuldig bekijken. Vervolgens gaat u "naar de kassa" voor de betaling.

### **Ik twijfel over de maat**

Indien een artikel afwijkend valt qua maat, zullen we dat zo goed mogelijk omschrijven bij het artikel. Klikt u op de maattabel om zelf de maat te bepalen, of stuur een mail voor een aanvraag van een bepaalde schoen de binnenmaat te meten. U moet hierbij wel de beide voeten belast ( staand ) meten. Liefst met de hakken tegen de muur en recht vooruit kijken!

### **Wat zijn de verzendkosten?**

De levertijd vangt aan op het moment dat Schoenenvoorjou.nl de betaling heeft ontvangen. Zodra je betaling is bijgeschreven, streven wij ernaar om de bestelling uiterlijk de eerstvolgende werkdag (onze werkdagen zijn maandag t/m vrijdag) aan te bieden aan TNT post. Wij verzenden een bevestiging per e/mail als wij uw betaling binnen hebben en zodra uw bestelling verzonden wordt. In deze laatste e-mail vind je ook een Track & Tracé code van TNT post, zodat je zelf kunt nagaan wanneer je bestelling ontvangt.

### **Gratis verzendkosten !!**

Overige bestellingen worden voor onze rekening verzonden , ongeacht de grootte van het pakket.  
(Binnen Nederland)

TNT Post verzorgt voor ons de bezorging binnen Nederland van de pakketten en bezorgt binnen 1 dag.

U kunt kiezen voor een flexibel afleveradres; als klant van

Schoenenvoorjou.nl kunt u uw bestelde artikelen ook naar een ander bezorgadres binnen laten sturen, bijv. naar uw werk of als cadeau verpakt bij bv. een vriend/in.

Bij geen gehoor op dag 1 wordt er, de volgende werkdag of zaterdag, een tweede bezorgpoging uitgevoerd. Indien na 2 bezorgpogingen het pakket niet uitgereikt is, wordt dit maximaal 3 weken bewaard op het afhaalkantoor in de directe omgeving van de geadresseerde. De pakketten worden bezorgd op het moment dat de trefkans het hoogst is : 's middags of 's avonds.

TNT post verzorgt voor ons ook de verzendingen naar het buitenland. Altijd met Priority. ( snellere bezorging ).

Internationaal Pakket Basis:

Europa 2007  
Priority  
Standard

0-250 g.  
€ 4,10  
€ 3,25

250-500 g.  
€ 5,70  
€ 4,25

500-2000 g.  
€ 11,00  
€ 8,00

Buiten Europa 2007  
Priority  
Standard

0-250 g.  
€ 7,00  
€ 4,70

250-500 g.  
€ 11,00  
€ 8,00

500-2000 g.  
€ 21,50  
€ 13,50

Schoenenvoorjou.nl streeft ernaar om bestellingen binnen 1 werkdag na

ontvangst van de betaling , de eerst volgende werkdag betaling aan te bieden bij TNT Post .Hiertoe is Schoenenvoorjou.nl echter niet verplicht.

De uiterste leveringstermijn is, 30 dagen na plaatsing van de bestelling. Indien het niet mogelijk blijkt een bestelling binnen 30 dagen te leveren wordt de klant daarover tijdig geïnformeerd en heeft hij het recht zijn bestelling kosteloos te annuleren.

Bij verzending van uw bestelling wordt de verzending onmiddellijk per e-mail aan u bevestigd. Indien u uw bestelling niet binnen een redelijke termijn (± 5 werkdagen) heeft ontvangen, verzoeken wij u ons dit per omgaande per e-mail te melden. Indien het product nog niet door u in ontvangst is genomen, neemt Schoenenvoorjou.nl reclames over de verzending in behandeling.

#### Internationaal Pakket Basis:

Europa 2007  
Priority  
Standard

0-250 g.  
€ 4,10  
€ 3,25

250-500 g.  
€ 5,70  
€ 4,25

500-2000 g.  
€ 11,00  
€ 8,00

Buiten Europa 2007  
Priority  
Standard

0-250 g.  
€ 7,00  
€ 4,70

250-500 g.  
€ 11,00  
€ 8,00

500-2000 g.  
€ 21,50  
€ 13,50

**Kan ik mijn bestelling ook bij iemand anders laten bezorgen?**

Ja hoor, als gewoon pakketje zonder extra kosten( behalve de gebruikelijke verzendkosten ) of als een cadeau! In dat geval verpakken wij uw bestelling in een feestelijke, kleurrijke cadeauverpakking en voorzien deze, indien gewenst, van een kaartje met uw persoonlijk boodschap. U kunt het cadeau rechtstreeks laten bezorgen aan degene voor wie het bestemd is.

**\*Hoe werkt het?**

De meerkosten van deze service zijn €0.50. U kunt deze service aangeven bij de verzendgegevens. U heeft hier ook de mogelijkheid om uw persoonlijke boodschap in te typen, welke op het begeleidende, naar wens handgeschreven, kaartje wordt geprint/geschreven en wordt meegestuurd met het cadeau.

Vul het adres van de ontvanger in bij afleveradres, en Schoenenvoorjou.nl zorgt voor de verassing! De factuur zal vanzelfsprekend separaat naar het opgegeven factuuradres verzonden worden, ook als het om een gewoon pakketje gaat.

### **Hoe weet ik dat mijn bestelling verzonden is?**

Bij een succesvolle bestelling ontvangt u meteen een 'bedankt voor uw bestelling' bericht in uw scherm. Tevens ontvangt u een bevestiging van uw bestelling per e-mail. .

### **Is een online betaling bij Schoenenvoorjou.nl veilig?**

Ja, Schoenenvoorjou.nl maakt gebruik van de Secure Sockets Layer (SSL) technologie. Dit is een coderingmethode om via internet verstuurd gegevens te beveiligen. De verstuurd klantgegevens kunnen door niemand anders dan de ontvanger worden waargenomen.

### **Wanneer heb ik mijn bestelling in huis?**

Uw bestelling wordt verzonden binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw betaling. Wij verzenden via TNT post. Binnen Nederland bezorgt TNT in de regel de volgende dag, TNT post naar het buitenland hangt de duur van verzending af van het betreffende land ( zie verzendkosten buitenland) . Wij verzenden een e-mail als wij uw betaling binnen hebben en zodra uw bestelling verzonden wordt. . In deze laatste e-mail vind je ook een Track & Tracé code van TNT post, zodat je zelf kunt nagaan wanneer je bestelling ontvangt.

Wat gebeurt er als ik niet thuis ben als mijn bestelling wordt bezorgd?

Bij geen gehoor op dag 1 wordt er, de volgende werkdag of zaterdag, een tweede bezorgpoging uitgevoerd. Indien na 2 bezorgpogingen het pakket niet uitgereikt is, wordt dit maximaal 3 weken bewaard op het afhaalkantoor in de directe omgeving van de geadresseerde.

### **Kan ik een artikel ruilen of retourneren?**

Wij doen er alles aan om via onze website te informeren over de artikelen. Mocht een artikel desondanks niet aan uw verwachting voldoen, dan kan deze geruild en/of geretourneerd worden.

De klant is echter gehouden het artikel op eigen kosten te retourneren of bij onze winkel Sengers Schoenen terug te brengen. Voor retouren en/of ruilingen ( hierna :retouren) gelden enkele voorwaarden;

Artikelen die u via [www.schoenenvoorjou.nl](http://www.schoenenvoorjou.nl) heeft gekocht, kunnen zonder opgave van redenen worden geruild en-of retour genomen, mits :

- \* de artikelen uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst op het afleveradres voor retour aangemeld worden via de optie 'retourneren' in uw account. In uw account kunt u aangeven welke artikelen u wenst te retourneren. Daarnaast vindt u daar ook het retouradres.
- \* De artikelen nog in originele staat van verzending zijn, voorzien zijn van evt. aangehechte labels en in originele verpakking worden geretourneerd.
- \* Retourzendingen worden slechts geaccepteerd indien: A) het artikel niet gedragen, gewassen of gebruikt is; B) er niet is getracht het gebrek te herstellen; C) u de gebruiksaanwijzing en/of instructie heeft opgevolgd; D) de verpakking van het product onbeschadigd is en er evt. het label er nog aan zit. (gaarne de originele doos niet beschrijven !)
- \* Artikelen die u in de uitverkoop met een korting van 50% of meer heeft gekocht mogen uitsluitend geannuleerd worden conform artikel 11.2 en NIET geruild of geretourneerd worden.
- \* De artikelen, welke voor retour aangemeld zijn, moeten per omgaande, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst van de bestelling op het bezorgadres aan ons geretourneerd zijn.
- \* Frankeer a.u.b. uw (brievenbus)pakket voldoende: bij alle retourzendingen komen de TNT-verzendkosten voor uw rekening. Onvoldoende frankering wordt in rekening gebracht. De boetes van TNT Post kunnen oplopen tot 20 euro. Franco en rembourszendingen worden nooit door Schoenenvoorjou.nl geaccepteerd.
- \* Vraag TNT-post altijd om een retourbewijs van uw pakket. Bewaar dit bewijs totdat u van ons het betaalde bedrag teruggeboekt heeft.
- \* Schoenenvoorjou.nl en Sengers Schoenen accepteren uitsluitend retouren die op hierboven beschreven wijze aangemeld zijn en waarvoor de instructies, die bij aanmelding zijn aangegeven, gevolgd zijn. Retouren die niet of niet binnen de gestelde periode

zijn aangemeld worden niet geaccepteerd. Ook worden ongefrankeerde pakketten NIET in ontvangst genomen en derhalve NIET gecrediteerd.

- \* Uw retour zal na aanmelding en na ontvangst van het retour per e-mail bevestigd worden. Het bedrag van het retour, ongeacht de gekozen betaalmethode, door ons worden teruggestort op de door u aangegeven rekening binnen maximaal 30 dagen.

Wat te doen bij een klacht over de kwaliteit van de artikel(en), over ons bestelproces of onze service.

Klachten los je samen op, dat betekent ook dat wij het recht hebben artikelen voor u te herstellen of te repareren. De kosten van herstel of reparatie, indien deze niet onder de garantie vallen, komen voor de klant. De verzendkosten zullen aan u worden terugbetaald indien de klacht gegrond verklaard wordt.

Indien u een klacht heeft over een artikel wat u bij ons heeft gekocht, over ons bestelproces of over onze service zouden wij dit graag van u vernemen. Dit kan per e-mail: [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl) of telefonisch 0031 (0)24-6418000 (U kunt een antwoordapparaat krijgen, in dit geval wordt u teruggebeld. )

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Schoenenvoorjou.nl, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. Bij Schoenenvoorjou.nl 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 Schoenenvoorjou.nl binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Het in deze algemene voorwaarden bepaalde ter zake van garantie, laat onverlet uw garantieaanspraken uit hoofd van de wet, alles met inachtneming van het in deze algemene voorwaarden en de overeenkomst bepaalde, daaronder begrepen de aard en hoedanigheid van wat aan u verkocht en geleverd is.

Wanneer de producent van een gebrekkige zaak aansprakelijk is voor gevolgschade, dan wordt de aansprakelijkheid van Schoenenvoorjou.nl beperkt tot herstel of vervanging van de zaak, dan wel terugbetaling van het aankoopbedrag.

Onverminderd het bovenstaande is Schoenenvoorjou.nl niet aansprakelijk indien de schade is te wijten aan opzet en/of bewuste roekeloosheid of verwijtbaar handelen, dan wel door onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van de klant.

### **Kan ik mijn bestelling annuleren ?**

Iedere bestelling kan, zonder aanbetaling van een boete en zonder opgave van redenen, mits nog niet verzonden, binnen 24 uur nadat u de bestelling heeft geplaatst, worden geannuleerd.

Wij verzoeken u daartoe een e-mail te sturen aan [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl). Uw orderannulering zal per e-mail bevestigd worden. Zodra uw verzoek tot annulering door ons bevestigd is, mag u deze als ontvangen beschouwen. Indien u uw geannuleerde bestelling reeds heeft voldaan, restitueert schoenenvoorjou.nl het betaalde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen, schoenenvoorjou.nl zal in dat geval voor spoedige terugbetaling zorgdragen.

De koper het recht om de bestelling binnen 14 werkdagen na ontvangst de bestelling te herroepen ( annuleren ), zonder aanbetaling van een boete en zonder opgave van redenen. De koper heeft dan ook mogelijkheid om het orderbedrag, mits al voldaan, teruggestort te krijgen. Indien de koper meerdere producten besteld, kan de koper ervoor kiezen om een product terug te sturen. De consument hoeft in de zichttermijn niet verplicht de gehele bestelling terug te zenden. Indien de consument niet de gehele bestelling retourneert, betaalt de consument zelf voor de verzendkosten.

Hiertoe dient u binnen 14 werkdagen na ontvangst op het afleveradres contact op te nemen met [info@schoenenvoorjou.nl](mailto:info@schoenenvoorjou.nl). In deze e-mail dient u uw naam, ordernummer en ( indien van toepassing ) uw bankgegevens te vermelden. Tevens geeft u aan dat u uw order wenst te annuleren conform de wet koop op afstand. Mits uw verzoek voldoet aan het bovenstaande, ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging voor retournering.

U ontvangt een bevestiging per e-mail zodra wij uw zending hebben ontvangen en afgehandeld. Mits voldaan, vindt restitutie van het volledige orderbedrag uiterlijk binnen 14 dagen na de bevestiging van ontvangst van uw bestelling door Schoenenvoorjou.nl plaats.

Indien u niet binnen 24 uur na bevestiging de bestelling, of binnen 14 dagen na ontvangst op het afleveradres heeft geannuleerd en door ons retour is ontvangen, c.q. geen bevestiging van annulering kunt overleggen, bent u betalingsplichtig. Schoenenvoorjou.nl is gerechtigd kosten aan u door te berekenen, indien de bestelling niet is geannuleerd

en niet binnen de gestelde periode voldaan wordt.

### **Heb ik 100% garantie dat alle artikelen leverbaar zijn?**

Helaas komt het wel eens voor dat een artikel niet meer leverbaar is. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk per mail contact met u op. U hebt de keuze een ander artikel te kiezen, het bedrag van het artikel retour gestort te krijgen of kosteloos de gehele bestelling te annuleren. Wij doen ons uiterste best deze situatie te voorkomen.

### **Wat gebeurt er met mijn gegevens?**

Wij verstrekken geen gegevens aan derden. Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor het afhandelen van uw bestelling. Alle klantgegevens worden met inachtneming van de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) door ons opgeslagen en verwerkt.