

## Algemene voorwaarden Retourneren & SendDirect B.V. 2019 / 2020 / 2021

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

Returnless.com, Retourneren.nl en Retourneren.be zijn handelsnamen van SendDirect BV voor de Nederlandstalige markt.

**SendDirect:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden:

SendDirect gevestigd aan de PCzn Hoofthlaan 14, 5611NV te Eindhoven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 72233311;

**Diensten:** de diensten die in het kader van de overeenkomst aan de webwinkel worden geleverd;

**Product:** het product dat SendDirect in het kader van de overeenkomst aan de webwinkel levert, zoals, maar zeker niet beperkt tot, verzending en verpakkingsmaterialen;

**Webwinkel:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met SendDirect een overeenkomst aangaat;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen SendDirect en de webwinkel;

**Handelsnamen:** de websites www. retourneren. nl en www. retourneren. be die door SendDirect wordt beheerd.

#### Overige definities

- **Retourlabel:** De pakkeitzegel die een consument aanmaakt om zijn retourzending te frankeren specifiek op het adres van de webwinkel.
- **Consument:** De klant van de webwinkel die een zending retour stuurt.
- **Online retourformulier:** Een embedded code die op de website van de webwinkel geïmplementeerd wordt, zodat consumenten een retourlabel kunnen aanmaken.

### Artikel 2 Algemeen

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen SendDirect en de webwinkel waarop SendDirect deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met SendDirect voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of

andere voorwaarden van de webwinkel wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. SendDirect en de webwinkel zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c. q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### **Artikel 3 Aanbiedingen en offertes**

Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven. SendDirect is niet gebonden aan haar aanbod indien sprake is van druk-, zet- of programmeerfouten in haar offerte, mailings of op de website. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is SendDirect daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand. Een samengestelde prijsopgave verplicht SendDirect niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. Verstrekte offertes en prijslijsten dienen door de webwinkel vertrouwelijk te worden behandeld.

### **Artikel 4 Registratie, gegevens van de webwinkel en inlogcodes**

Om gebruik te kunnen maken van diensten dient de webwinkel de bedrijfsgegevens in te vullen tijdens het registratieproces. Alle gegevens die de webwinkel tijdens de registratie aan SendDirect verstrekt dienen juist en volledig te zijn. De webwinkel dient door SendDirect verstrekte inlogcodes vertrouwelijk en met zorg te behandelen en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. SendDirect kan er nimmer aansprakelijk voor worden gesteld indien ongeautoriseerde derden gebruik maken van de inlogcodes van de webwinkel. De webwinkel kan gebruik maken van het online retourformulier op haar eigen website. SendDirect is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door dit online retourformulier.

### **Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst**

De diensten die SendDirect levert staan duidelijk op de website omschreven. SendDirect zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. SendDirect is slechts gehouden tot uitvoering van de overeenkomst indien de webwinkel de door SendDirect verlangde gegevens en informatie, in de vorm en op de wijze als door SendDirect gewenst, heeft verstrekt. SendDirect heeft het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder kennisgeving aan de webwinkel, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten en de hieraan verbonden kosten aan de webwinkel door te berekenen. Voor de levering van de diensten is SendDirect afhankelijk van de dienstverleningen van PostNL, bPost, DPD of DHL. SendDirect is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door de dienstverlening van PostNL, bPost, DPD of DHL of een andere vervoerder. SendDirect is gerechtigd om ten behoeve van onderhoud de website tijdelijk buiten gebruik te stellen.

SendDirect levert enkel en alleen de adresetiketten ("retourlabel of pakketzegel"), maar is niet betrokken, danwel aansprakelijk voor de levering van het pakket / retourzending zelf.

## **Artikel 6 Meerkosten**

### **Meerkosten software**

Indien de overeenkomst op verzoek van de webwinkel wordt uitgebreid of gewijzigd of indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden, dan kan dat tot meerkosten leiden. De webwinkel wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de meerkosten. SendDirect zal pas een aanvang maken met de werkzaamheden die de meerkosten met zich meebrengen nadat de webwinkel daarmee akkoord is gegaan, tenzij er sprake is van een noodgeval.

### **Meerkosten vervoerders**

Vervoerders kunnen toeslagen in rekening brengen voor afwijkende pakketten. SendDirect zal deze kosten gespecificeerd toevoegen aan het account van de webwinkel. De webwinkel is zelf verantwoordelijk voor het eventueel doorbelasten van deze kosten aan de consument. De webwinkel kan in overleg met SendDirect maatregelen nemen om toeslagen tot een minimum te beperken, bijvoorbeeld door het toevoegen van controlevragen in het retourformulier.

Voorbeelden van enkele toeslagen:

### **Toeslag niet machine geschikt / handmatige verwerking - € 3,01**

Wanneer een zending zich aan één van de volgende criteria voldoet, zal PostNL het pakket handmatig moeten verwerken. Hiervoor wordt een toeslag aangerekend, met als aanduiding NMG (Niet Machine Geschikt).

Deze toeslag zal in rekening gebracht worden als het pakket heeft voldaan aan één van de onderstaand criteria:

- Groter dan: 100 x 50 x 50 cm (mits geen XL pakket / large toeslagen is afgenomen)
- Kleiner dan: 10 x 10 x 1 cm
- Van 30 kg. tot 31,5 kg
- Glaswerk, inclusief flessen wijn (indien niet verpakt in een machinegeschikte verpakking) etc. of bloemen.
- Laboratoriummonsters of röntgenfoto's.
- Aanduidingen op het pakket 'breekbaar'.

- Alle kokers en overige verpakkingsvormen waarbij het etiket niet horizontaal kan worden verwerkt.
- Adres en streepjescode niet op de grootste zijde.
- Hout en metaal, gesealde pakketten en folies (bv noppenfolie) of piepschuim.
- Met tape of ander bindmateriaal zijn 2 of meer pakketten samengevoegd tot één pakket.
- Inhoud is niet gefixeerd in de verpakking (schuift heen en weer).

Om deze toeslag te voorkomen is het raadzaam om goed op de verpakking te letten. Gebruik geen ronde kokers, voorkom vermeldingen op het pakket, plak het label op de langste zijde, tape pakketten niet aan elkaar en zorg voor voldoende opvulling zodat de inhoud niet heen en weer schuift.

Deze toeslag is een van de meest lastige toeslagen aangezien je met meerdere factoren rekening moet houden. Uiteraard is het altijd mogelijk om contact met ons op te nemen voor verpakkingsadvies.

### **Overschrijding maximum pakket afmetingen - € 75**

Pakketten groter dan toegestaan gewicht of afmeten mogen niet verzonden worden via SendDirect. Wanneer een pakket toch verstuurd wordt en een pakket te groot en/of te zwaar was om vervoerd te worden met de bestelbus van de bezorger, gaat deze met het Extra@Home netwerk mee van PostNL.

Het pakket was dan zwaarder dan 30 kilo of groter dan de volgende afmetingen:

PostNL heeft voor een XL pakket (large) de hieronderstaande maximale afmetingen:

- Langste zijde: 170cm
- Middelste zijde: 70cm
- Kortste zijde: 52cm

### **Reden van retour**

Wanneer een zending retour afzender gaat, komen de kosten voor rekening van de afzender, daarnaast zullen de verzendkosten niet vergoed worden van de huidige zending. Deze kosten zullen enkel in rekening gebracht worden wanneer dit gaat om:

### **Een weigering aan de deur, onbezorgbaar**

Foutieve adresgegevens of wanneer een pakket niet afgehaald wordt bij het depot/servicepunt.

Met tape of ander bindmateriaal zijn 2 of meer pakketten samengevoegd tot één pakket.

## **Artikel 7 Levering**

De webwinkel dient via de website SendDirect in het bezit te stellen van de adresgegevens van de retour locatie van de webwinkel. Wanneer een consument een retourzending aanmaakt ontvangt de webwinkel direct alle nodige gegevens volgens het herroepingsrecht. De consument ontvangt direct een standaard of op maat retourformulier en retourlabel. De door SendDirect opgegeven levertijden zijn niet als fatale termijn te beschouwen. De webwinkel is verplicht de geleverde producten in ontvangst te nemen. Blijft de webwinkel hiermede in gebreke, dan komen de daardoor ontstane kosten, zoals de kosten voor opslag, voor zijn rekening.

## **Artikel 8 Wijziging gegevens**

Indien de webwinkel verhuist dan wel het factuuradres of e-mailadres van de webwinkel wijzigt, dient de webwinkel daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres of zijn nieuw e-mailadres schriftelijk of via de e-mail aan SendDirect mede te delen wanneer dit de levering van een pakket kan bespoedigen.

## **Artikel 9 Verplichtingen van de webwinkel**

De webwinkel draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan SendDirect aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de webwinkel redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan SendDirect ter beschikking worden gesteld. Indien de webwinkel gegevens aan SendDirect ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door SendDirect voorgeschreven specificaties. De webwinkel is gehouden SendDirect onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn. De webwinkel vrijwaart SendDirect voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de webwinkel toerekenbaar is. De webwinkel zal alle medewerking verlenen aan SendDirect welke redelijkerwijze van hem verwacht kan worden bij/ten behoeve van het leveren van de dienst. Indien de webwinkel niet aan zijn verplichtingen verwoord in dit artikel heeft voldaan, dan zijn alle kosten die SendDirect daardoor heeft moeten maken voor rekening van de webwinkel.

## **Artikel 10 Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de

aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

## **Artikel 11 Prijzen en vergoedingen**

Alle genoemde prijzen of tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders is aangegeven. De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbidding bestaande prijzen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten, tarieven van PostNL, bPost, DPD of DHL. Indien na totstandkoming van de overeenkomst in een of meer van de hierboven genoemde kostprijfactoren een wijziging plaatsvindt, is SendDirect gerechtigd haar prijzen of tarieven aan te passen. De webwinkel kan de actuele prijzen van de geleverde dienst vinden op de bestelpagina. Indien de webwinkel niet akkoord gaat met de aangepaste prijzen of tarieven, dan staat het de webwinkel vrij geen gebruik meer te maken van de diensten van SendDirect. Toeslagen van de betreffende derde partijen waarmee SendDirect samenwerkt worden achteraf doorberekend aan de webwinkel.

## **Artikel 12 Betaling**

Indien een webwinkel gebruikt maakt van het betaald account gelden de volgende voorwaarden.

1. De webwinkel gaat akkoord met en machtigt SendDirect voor een automatische incasso van de facturen.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen acht (8) dagen na factuurdatum. Facturatie geschiedt per veertien (14) dagen achteraf.
3. Bij overschrijding van de betalingstermijn, is de webwinkel van rechtswege in verzuim. In dat geval is de webwinkel de wettelijke handelsrente verschuldigd.
4. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, ter verkrijging van voldoening zijn voor rekening van de webwinkel. De webwinkel zal vanaf dat moment voor nieuwe Opdrachten op vooraf betalen worden gezet.

## **Artikel 13 Overmacht**

SendDirect is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de webwinkel indien SendDirect daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt ("overmacht"). Omstandigheden zoals bedoeld in het vorige lid zijn onder meer, maar niet uitsluitend: storingen in de verbindingen van en met het internet, transportvertragingen, stakingen, uitsluitingen, overheidsmaatregelen, het door vervoerders, leveranciers en/of ander derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van ingeschakelde derden welke noodzakelijk zijn voor het leveren van de dienst, alsmede iedere andere situatie waarop SendDirect geen (beslissende) controle kan uitoefenen. In geval van overmacht zal SendDirect vooralsnog ontheven zijn van haar verplichting tot levering, dan

wel het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Het zal van de omstandigheden van het geval afhangen of dat geheel, dan wel gedeeltelijk het geval zal zijn en zal blijven, dan wel of er slechts sprake zal zijn van een opschorting van levering en/of uitvoering. Bij een zich voordoende mogelijkheid om alsnog, en/of gewijzigd, te leveren en/of uit te voeren, zullen zowel SendDirect als de webwinkel, eventueel onder aanpassing van de door de webwinkel te betalen bedragen, gehouden zijn om die te benutten.

## **Artikel 14 Aansprakelijkheid & Verzekering**

De inlichtingen en diensten die op de website voorkomen, kunnen technische onjuistheden en/of typefouten bevatten. SendDirect kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van: een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o. a. omschreven in artikel 13 van deze algemene voorwaarden; enige daad of nalatigheid van de webwinkel, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de webwinkel te werk zijn gesteld. SendDirect is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat SendDirect is uitgegaan van door de webwinkel verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. SendDirect is niet aansprakelijk voor eventuele schade doordat de webwinkel het adresetiket verkeerd heeft gebruikt. SendDirect is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan het product, aan andere zaken of aan personen, door bijvoorbeeld verkeerd, ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing van het product. In geen geval is SendDirect aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de webwinkel het product heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is bestemd. Indien de webwinkel of een derde wijzigingen aanbrengt in het door SendDirect geleverde product, sluit SendDirect iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg-) schade. SendDirect garandeert niet dat de website vrij is van storingen. De webwinkel erkent dat de dienstverlening onderbroken kan worden door diverse redenen. SendDirect zal pogen een volledige continuïteit van de dienst te leveren en binnen aanvaardbare termijnen de onderbreking te herstellen. SendDirect is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de website. SendDirect aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van SendDirect in, de webwinkel eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden. SendDirect is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Indien SendDirect aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van SendDirect beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van SendDirect gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van SendDirect beperkt tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van SendDirect of haar ondergeschikten.

De vervoerders waarmee we samenwerken, streven er altijd naar om een zending zo goed en snel mogelijk van A naar B te leveren. Helaas lukt dit niet altijd. Onze vervoerders geven een indicatie van afhaling en aflevering en geen garantie. Als een zending vertraging heeft opgelopen, kan de vervoerder daar niet voor aansprakelijk gesteld worden. Zodra je een

zending met een hoge waarde hebt, raden we je altijd aan om jouw zending aanvullend te verzekeren met een transportverzekering. Voor deze optie kun je kiezen door de juiste verzendmethode te nemen, voorbeelden: Voorbeeld PostNL: PostNL Verzekerd tot €500,-. Zodra jouw zending een transportverzekering heeft, kun je bij ons een claim indienen voor schade. Is dit niet het geval, dan kan de vervoeder jouw claim helaas niet in behandeling nemen.

### **Aankoopbewijs of factuur**

Voor het indienen van een verzekeringsclaim dient minimaal de volgende informatie aan ons doorgegeven te worden:

#### **Bij vermissing/verlies:**

- Factuur/aankoopbewijs van het verzonden product
- Inleverbewijs postkantoor
- Omschrijving van uiterlijk pakket

#### **Bij beschadiging:**

- Factuur/aankoopbewijs van het verzonden product
- Foto's van de buitenkant van het pakket
- Foto's van de binnenkant van het pakket, waaruit ook blijkt hoe het product verpakt is
- Foto's van gehele, beschadigde product
- Foto's van details van de schade
- Beschrijving van de schade door ontvanger van het pakket
- Inleverbewijs postkantoor

De verzekering zal tot maximaal de dagwaarde van een product vergoeden. Producten die volgens de vervoeder niet verzonden mogen worden (zie website PostNL, bPost, DPD of DHL) kunnen niet verzekerd worden. Het aankoopbedrag en datum van aankoop vermeld te worden op het aankoopbewijs of factuur. Indien deze documenten niet aanwezig zijn zal de verzekeraar zelf een inschatting maken van de huidige waarde.

### **Artikel 15 Klachten en verjaring**

Klachten behoren binnen bekwame tijd nadat de klacht is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt had kunnen zijn, door de webwinkel schriftelijk of via de e-mail bij SendDirect te zijn



ingediend. Indien een klacht gegrond is, dan dient de webwinkel SendDirect de gelegenheid te geven om alsnog de werkzaamheden te verrichten zoals overeengekomen of om een vervangend product te leveren. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden dan wel het leveren van een nieuw product niet meer mogelijk of zinvol is, zal SendDirect slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de webwinkel uit welken hoofde ook jegens SendDirect vervallen in ieder geval na het verstrijken van 30 dagen vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de webwinkel deze rechten en/of bevoegdheden jegens SendDirect kan aanwenden.

## **Artikel 16 Opschorting en ontbinding**

SendDirect is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de webwinkel de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Voorts is SendDirect bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. SendDirect is bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien na het sluiten van de overeenkomst SendDirect ter kennis is gekomen, omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de webwinkel de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de webwinkel slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt. SendDirect is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de webwinkel surseance van betaling verzoekt of deze aan de webwinkel wordt verleend, ingeval de webwinkel failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de webwinkel niet in staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder of curator wordt benoemd. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van SendDirect op de webwinkel onmiddellijk opeisbaar. Indien SendDirect de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

## **Artikel 17 Eigendomsvoorbehoud**

Alle geleverde en nog te leveren producten blijven uitsluitend eigendom van SendDirect, totdat alle vorderingen die SendDirect op de webwinkel heeft of zal verkrijgen, volledig zijn betaald. Zolang de eigendom van de producten niet op de webwinkel is overgegaan, mag de webwinkel de producten niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen. De webwinkel is verplicht de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van SendDirect te bewaren. SendDirect is gerechtigd de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij de webwinkel aanwezig zijn terug te nemen indien de webwinkel in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. De webwinkel zal SendDirect te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn terreinen en/of gebouwen ter inspectie van de producten en/of ter uitoefening van de rechten van SendDirect.

## **Artikel 18 Intellectuele eigendomsrechten**

Elk intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de website, de programmatuur en waar het door SendDirect aan de webwinkel verstrekte gegevens betreft, verblijft bij SendDirect. Het is de webwinkel niet toegestaan dergelijke gegevens te verveelvoudigen, openbaar te maken, ofwel te kopiëren.

## **Artikel 19 Beveiliging en internet**

SendDirect zal passende beveiligingsmaatregelen nemen om de website te beschermen tegen de risico's van ongevoegde toegang tot of wijziging, vernietiging of verlies van de door de webwinkel via de website ingevoerde gegevens, maar SendDirect kan ter zake geen garantie geven.

## **Artikel 20 Herroepingsrecht**

De webwinkel accepteert de wettelijke regels omtrent het herroepingsrecht. De webwinkel dient de geleverde artikelen 14 dagen na levering bij de consument te accepteren volgens de herroepingsrecht regeling.

### **Wanneer is het retourrecht niet van toepassing?**

De webwinkel kan de verschillende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de webwinkel dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld. Wij hebben alle uitzonderingen van het herroepingsrecht hieronder toegevoegd:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen. Denk aan grondstoffen zoals goud, zilver en diamanten ect.
2. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
4. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
5. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
6. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

7. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
8. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.
9. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
10. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
11. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
12. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
13. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
14. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
15. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
16. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
17. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
18. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

## Artikel 21 Zekerheidsstelling

SendDirect is gerechtigd om van de webwinkel te verlangen dat deze zekerheid stelt voor de betaling van de ten behoeve van hem te verrichten Diensten als de webwinkel in verzuim is als bedoeld in artikel 12.3 of SendDirect redenen heeft om te vermoeden dat de webwinkel in verzuim zal geraken.

De zekerheidsstelling als bedoeld in het eerste lid kan bestaan uit één of meer van de onderstaande mogelijkheden:

- a.) vooruitbetaling van een door SendDirect te bepalen bedrag voor de afname van Diensten, voor een door SendDirect te bepalen periode;
- b.) het niet bieden van een of meerdere Diensten, voor een door SendDirect te bepalen periode;
- c.) de mogelijkheid om gebruik te maken van koppelingen uitschakelen, voor een door SendDirect te bepalen periode.

## Artikel 22 Retourservice

Indien de webwinkel van de retourservice gebruik wenst te maken, dan wordt door de webwinkel opdracht daartoe verstrekt via het platform (retourneren.nl/be) of via de eigen website van de webwinkel (via een koppeling of koppeling op maat). Zodra een consument een retourzending aanmaakt, verstuurt SendDirect een e-mail de consument met daarin een URL die verwijst naar een webpagina waarop de consument een retourlabel kan uitprinten incl. retourformulier en track and trace gegevens. De webwinkel ontvangt een email met daarin een aanmelding van een retourzending.

Een zending, die voorzien is van een retourlabel zoals bedoeld in het eerste lid, kan uitsluitend door de consument worden geretourneerd indien de instructies en/of aanbiedings(voorwaarden) van SendDirect en/of de Vervoerders in acht worden genomen c.q. worden gerespecteerd. De webwinkel is verantwoordelijk voor naleving van de instructies en/of (aanbiedings) voorwaarden door de consument.

Zodra de consument de zending met daarop het retourlabel ter retournering aanbiedt bij één van de gekozen vervoerders, worden de kosten in verband met de retournering van de zending door SendDirect in rekening gebracht bij de webwinkel, wanneer deze hiervoor kiest, anders wordt kosten direct doorberekend aan de consument die de zending aangemaakt.

Voorts wordt door SendDirect indien overeengekomen bij de webwinkel de retour fee in rekening gebracht. De retour fee wordt doorberekend binnen de factuur en zal periodiek worden afgeschreven zoals in artikel 12 beschreven.

## **Artikel 23 Slotbepalingen**

Van toepassing is steeds de versie van de algemene voorwaarden zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst, tenzij de webwinkel na het sluiten van de overeenkomst de gelding van een herziene versie van de algemene voorwaarden heeft aanvaard. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Op elke overeenkomst tussen SendDirect en de webwinkel is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de webwinkel en SendDirect worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar SendDirect gevestigd is, zulks voor zover de wettelijke bepalingen dit toestaan.

(laatste wijziging 9 januari 2021)