

Algemene Voorwaarden van Creatief en Kado, gevestigd aan de Kooiersdijk 5 te Ruurlo en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 59970944.

1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Creatief en Kado en op iedere tussen Creatief en Kado en consument tot stand gekomen overeenkomst. De voorwaarden zijn voor eenieder toegankelijk en opgenomen op de internetsite van Creatief en Kado. Op verzoek zend ik je een schriftelijk exemplaar toe.

1.2 Door het plaatsen van een bestelling geef je te kennen dat je met de leveringsvoorwaarden en betalingsvoorwaarden akkoord gaat. Creatief en Kado behoudt zich het recht voor haar leveringsvoorwaarden en/of betalingsvoorwaarden na het verstrijken van de looptijd te wijzigen.

1.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van derden niet door Creatief en Kado erkend.

1.4 Creatief en Kado garandeert dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst en voldoet aan de in het aanbod vermelde specificaties.

1.5 Producten waarbij een ingevoerde specificatie is opgegeven tijdens het bestelproces worden op maat gemaakt. Deze producten worden met de hand verwerkt waardoor geen één artikel geheel hetzelfde zal zijn, door handwerk kunnen ook kleine afwijkingen in maatvoering en positie van het drukwerk ontstaan. Het herroepingsrecht is dan ook niet van toepassing. De verkoop is hiermee na succesvolle betaling definitief.

1.6 Producten door ons gemaakt zullen we mogelijk als voorbeeld gebruiken op onze webshop en Social media pagina's. Producten zoals traktaties, producten met (voor)naam of een algemene tekst zullen hiervoor in aanmerking kunnen komen. Bij foto producten met een persoonsfoto zullen wij uiteraard eerst toestemming vragen.

2. Levering

2.1 De door Creatief en Kado opgegeven verwerkingstijden zijn slechts indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen daarom geen rechten worden ontleend. Overschrijding van genoemde verwerkingstermijn geeft geen recht op schadevergoeding. Indien echter de leveringstermijn een termijn van 30 dagen overschrijdt, ben je gerechtigd de bestelling te annuleren. Reeds geïnde bedragen zullen in dat geval binnen 30 dagen door Creatief en Kado worden teruggestort.

2.2 Creatief en Kado maakt gebruik van PostNL met als tussenpersoon MyParcel. Levertijd is na verzending 1 á 2 werkdagen en is te volgen via track & tracé. In drukke periodes kan dit enkele dagen langer duren. Er wordt door de PostNL aangegeven leveringsperiode als leveringsmarge gehouden. Mogelijk dat we in drukke periodes gebruik maken van een 2de vervoerder.

2.3 De producten van Creatief en Kado worden gemaakt / verpakt na betaling van de consument. De vermelde verwerkingstijden bij de producten zijn indicatief met een minimale verwerkingstijd van 3 werkdagen en een maximale verwerkingstijd van 30 dagen na betaling. Overschrijding van de aangegeven verwerkingstijd geef de consument niet het recht op schadevergoeding of annulering van bestelling, tenzij de levertijd zodanig lang (langer dan 30 dagen) is, dat van de consument redelijkerwijs niet verwacht mag worden dat hij de overeenkomst in stand houdt. In dat geval zal Creatief en Kado het aankoopbedrag zsm retourneren aan de consument.

2.4 Als afleveradres geldt het door de consument opgegeven verzendadres. Voor schade als gevolg van fouten of onvolkomenheden in het door de consument opgegeven bezorgadres is

Creatief en Kado niet aansprakelijk en zal er geen sprake zijn van vervanging van het product of retourneren van de betaling.

2.5 Leveringen vinden alleen plaats naar landen die door Creatief en Kado zijn vermeld. Creatief en Kado kan niet verplicht worden tot levering naar andere landen. Op dit moment wordt geleverd in landen Nederland en België. Een ander land kan alleen na vooraf overleg.

2.6 Bij vermissing of schade bij de post zullen we een onderzoek laten instellen. Voor het onderzoek zullen we een ontvangersverklaring toesturen. Deze dient binnen 2 dagen naar waarheid en ondertekend naar ons retour gemaild te worden. Heb je je pakket niet ontvangen, meldt dit binnen 5 kalenderdagen na verzending bij ons (dit kan als reactie op de bestelbevestiging) zodat wij een onderzoek kunnen starten bij de vervoerder.

2.7 Bij niet thuis wordt het pakket evt aangeboden bij de bureu, mocht dit niet lukken dan wordt het pakket naar een PostNL locatie gebracht. Je hebt dan nog één week de tijd om je pakket daar op te halen. Hierna zal het pakket retour worden gestuurd. Voor het opnieuw toesturen zullen wij opnieuw de verzendkosten doorbereken.

Heb je ervoor gekozen het pakket rechtstreeks naar de ontvanger te sturen, breng deze dan zelf op de hoogte dat er een pakket onderweg is.

2.8 Producten op de webshop zijn op voorraad. Moeten wij echter een bijbestelling doen om aan de gewenste aantallen te kunnen leveren dan dienen voor deze extra producten een aankoopverplichting.

3. Prijzen

3.1 Alle aanbiedingen van Creatief en Kado zijn vrijblijvend en Creatief en Kado behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

3.2 Alle prijzen op de site zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3.3 Alle prijzen op de site zijn in euro's, inclusief btw en exclusief verzendkosten.

4. Retourzendingen

4.1 Artikelen kunnen binnen 14 kalenderdagen na ontvangst zonder opgaaf van redenen worden retour gemeld, daarna heb je nog 14 dagen de tijd om de zending retour te zenden. Het reeds betaalde bedrag zal in dat geval binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het teruggestuurde artikel gerestitueerd worden. Hierbij geldt echter nadrukkelijk dat de artikelen in zoveel mogelijk ongeschonden staat en indien redelijkerwijs mogelijk in de originele verpakking bij Creatief en Kado worden afgeleverd. Dit conform de Wet Verkoop op Afstand. Indien dit aspect niet in acht wordt genomen zullen wij de eventuele waardevermindering die is ontstaan aan je doorberekenen. De verzendkosten retour zijn voor je eigen rekening.

Producten die je via de webshop koopt die op maat volgens de door jou ingevoerde specificatie worden gemaakt zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. De verkoop is hiermee na succesvolle betaling definitief.

4.2 Je bent verplicht te controleren of de bij je thuisbezorgde artikelen voldoen aan de bestelling. Indien dit niet het geval is dan kun je dit binnen 2 kalenderdagen melden per e-mail aan Creatief en Kado onder vermelding van het ordernummer en een duidelijke uiteenzetting en foto waarom het artikel niet voldoet. Creatief en Kado zal het artikel vervangen of je betaling* ongedaan maken indien is aangetoond dat je het artikel niet accepteert op gegronde redenen.

4.3 In het uitzonderlijke geval dat je een artikel wordt toegezonden dat niet voldoet aan de bestelling, dan behoudt Creatief en Kado zich het recht het artikel te vervangen door een

nieuw exemplaar of het betaalde bedrag* te retourneren. Alleen in dit geval neemt Creatief en Kado de retour verzendkosten voor haar rekening.

4.4 Indien je iets terugstuurt, volg dan deze stappen:

- Stuur een e-mail naar info@creatiefenkado.nl zodat wij de zending verwachten.
- Verpak de artikelen dusdanig dat beschadiging wordt vermeden. Verstuur de producten terug in een stevige doos met track & tracé code (zorg dat wij de actuele track & tracé informatie ontvangen zodat wij het pakket verwachten. Mochten wij niet actueel op de hoogte gehouden worden en hierdoor het bezorgmoment missen en het pakket niet kunnen aannemen, dan zal deze uiteindelijk weer naar je retour komen.)
- Kosten van de retourzending zijn voor rekening van de klant. Bij het terugsturen van de volledige bestelling krijg je het volledige bedrag teruggestort inclusief verzendkosten en exclusief de gemaakte retour kosten.
- Vermeld je bank- of girorekeningnummer.

4.5 Er zal alleen worden teruggestort op de originele rekening, die ook werd gebruikt om de bestelling te betalen.

4.6 Ongefrankeerde retourzendingen of verzendingen zonder track & tracé code worden niet geaccepteerd. De kosten van de retourzending zijn voor rekening van de klant.

4.7 Risico van schade of vermissing van een retour zending is voor risico van de klant.

4.8 Retourzendingen worden op film vastgelegd tijdens het uitpakken van het pakket.

* op maat gemaakte en gepersonaliseerde artikelen zijn hiervan uitgesloten.

5. Garantie

5.1 De garantie is vastgesteld volgens het toepasselijk recht, waarbij wij in geval van gebreken de producten desgewenst eerst omruilen of repareren. Als een product niet kan worden gerepareerd of als het omgeruilde product eveneens gebreken vertoont, kun je de producten retourneren tegen restitutie van het volledige aankoopbedrag. Het is ook mogelijk dat je de producten behoudt en een gedeelte van het aankoopbedrag retour ontvangt. Bij omruilen dient het ontvangen artikel eerst door ons retour te zijn ontvangen. Garantie vervalt bij het onjuist gebruik en onjuist opvolging van de gebruiksinstructies.

6. Betalingen

6.1 Alle prijzen voor de aangeboden producten of diensten zijn in euro's, inclusief BTW en exclusief verzendkosten. Verzendkosten worden apart vermeld en zijn voor rekening van de consument.

6.2 Betaling dient te geschieden op een door Creatief en Kado aangeboden betaalwijze. Creatief en Kado kan niet verplicht worden een andere betaalwijze te accepteren. Creatief en Kado is gerechtigd nadere voorwaarden aan de betaling te binden. Bij betaling via bank of giro geldt de dag van betaling de dag waarop het bedrag op de rekening van Creatief en Kado is bijgeschreven, in dit geval wordt de bestelling 2 dagen gereserveerd, daarna wordt deze automatisch geannuleerd.

6.3 Betaling dient direct na een bestelling voldaan te worden. Ook als men kiest voor "achteraf betalen" dient de gehele betaallooptie doorlopen te worden. Als het verschuldigde bedrag is ontvangen door Creatief en Kado of de gekozen betaalprovider zal de bestelling in behandeling genomen worden en verwerkt worden.

6.4 Wijzingen in een bestelling dienen binnen 2 uur te worden doorgegeven. Zijn er wijzigingen nadat het product in productie is dan worden er extra kosten gerekend die kunnen oplopen tot het gehele bedrag als een product overnieuw gemaakt moet worden.

- 6.5 Indien de consument in gebreke blijft, is Creatief en Kado gerechtigd de betreffende overeenkomst te ontbinden en de bestelling te annuleren.
- 6.6 Creatief en Kado kan binnen wettelijke kaders onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichting kan voldoen. Indien creatief en Kado, op basis van dit onderzoek, grond ziet de overeenkomst niet aan te gaan, heeft zij het recht een bestelling te weigeren of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 6.8 Creatief en Kado zorgt voor een veilige web omgeving en treft passende maatregelen voor elektronische betaling. Gegevens van de consument zullen met technische en organisatorische maatregelen worden beveiligd.
- 6.9 Kadobonnen dienen in 1 keer gebruikt te worden. Voor openstaande bedragen wordt geen contant geld uitgekeerd.
- 6.10 Kadobonnen zijn geldig zolang de webshop bestaat en zijn niet in te wisselen voor contant geld.
- 6.11 Meerdere kadobonnen inleveren kan alleen in overleg met Creatief en Kado
- 6.12 Kortingsbonnen die voor een speciaal item of actie zijn aangemaakt kunnen alleen daarvoor ingewisseld worden.
- 6.13 Als een aanbieding, actie, promotie of kortingsbon een beperkte geldigheidsduur heeft dan zal Creatief en Kado dit duidelijk vermelden.

Betalingen via IDEAL, bancontact, betaalverzoek of overschrijving geschieden vooruit. Achteraf betalen is mogelijk via de betaaloptie Klarna. Bestellingen kunnen tevens opgehaald worden bij Creatief en Kado. De betaling kan dan ook geschieden bij het ophalen van de bestelling. Bij bestellingen met gepersonaliseerde producten wordt een aanbetaling van minimaal 50% gevraagd.

7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien je al hetgeen je op grond van enige overeenkomst aan Creatief en Kado verschuldigd bent, heeft voldaan. Het risico ter zake van de producten gaat reeds op het moment van de aflevering op jou over.

8. Overeenkomst

- 8.1 Een overeenkomst tussen Creatief en Kado en een klant komt tot stand nadat een bestelling opdracht door Creatief en Kado op haalbaarheid is beoordeeld.
- 8.2 Creatief en Kado behoudt zich het recht voor om zonder 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.

9. Zakelijke bestellingen

- 9.1 Na telefonisch / email overleg wordt er op verzoek een offerte gemaakt. Deze is tot 14 dagen na verzending geldig. Met het goedkeuren van een offerte gaat Creatief en Kado ervanuit dat er eventuele fouten, aanvullingen of wijzingen doorgegeven zijn. Na het factureren kunnen er geen wijzingen meer plaats vinden.
- 9.2 Bestellingen rechtstreeks via de webshop zijn bindend. (wijzigingen doorgegeven binnen 2 uur na het plaatsen van de bestelling)
- 9.3 Mocht er na het sturen van samples/voorbeelden geen bestelling geplaatst worden, zullen de gemaakte kosten zoals uren en materialen worden gerekend.
- 9.4 Bij grotere aantallen of op maat gemaakte producten wordt er een aanbetaling van

minimaal 50% gevraagd. Betaling van de rest van de factuur dient binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelling te geschieden.

9.5 Verwerkingstijd van grote aantallen vallen buiten de gebruikelijke verwerkingstijd en zal in overleg plaatsvinden.

9.6 Creatief en Kado is niet aansprakelijk voor handelingen, waaronder vertragingen, schade en vermissingen veroorzaakt door derden zoals leveranciers en vervoerders.

10. Afbeeldingen en specificaties

10.1 Alle afbeeldingen; foto's, ontwerpen, tekeningen etc.; o.a. gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, afbeeldingen van etiketten, etc. op de internetsite van Creatief en Kado gelden slechts bij benadering, zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

10.2 Alle afbeeldingen op de internetsite en Social Media pagina's (Facebook, Instagram, LinkedIn en Pinterest) van Creatief en Kado zijn eigendom van Creatief en Kado.

Afbeeldingen van Creatief en Kado mogen niet gepubliceerd, gekopieerd, overgenomen of verveelvoudigd worden zonder toestemming van Creatief en Kado.

10.3 De klant stelt de klantafbeelding en materialen op eigen risico ter beschikking aan Creatief en Kado.

De klant dient te beschikken over de rechten van het gebruik van de betreffende afbeeldingen. Creatief en Kado zal de ter beschikking gestelde klantafbeelding en/of materialen met de in redelijkheid van Creatief en Kado te verwachten zorg behandelen. In geval van het onverhoopt verloren gaan of beschadiging van de klantafbeelding en/of materialen is Creatief en Kado niet aansprakelijk voor de daardoor door de klant geleden schade, behoudens opzet dan wel grove schuld aan de zijde van Creatief en Kado en behoudens voor zover Creatief en Kado ter zake recht heeft op uitkering van verzekeringspenningen krachtens een door Creatief en Kado afgesloten schadeverzekering. In dit laatste geval is de hoogte van de aansprakelijkheid van Creatief en Kado beperkt tot het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag waartoe de gesloten verzekering recht geeft. Creatief en Kado berust geen verplichting tot het aangaan van een dergelijke verzekering, tenzij uitdrukkelijk met de klant overeengekomen.

10.4 De klant dient indien zulks redelijkerwijs mogelijk is van de klantafbeelding en/of de materialen, alvorens dit aan Creatief en Kado ter beschikking te stellen, een kopie of een back-up te bewaren.

10.5 De klant is verantwoordelijk voor de aard en de kwaliteit van de ter beschikking gestelde klantafbeelding en materialen. Creatief en Kado is niet aansprakelijk voor schade aan de ter beschikking gestelde klantafbeelding en/of materialen indien deze schade is ontstaan omdat Creatief en Kado is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie aangaande de aard, de inhoud, de samenstelling en/of omvang van de klantafbeelding en/of materialen.

10.6 De klant staat er voor in dat de klantafbeelding, het gebruik van de klantafbeelding door Creatief en kado om de bestelling te verwerken dan wel het gebruik van het product met de klantafbeelding door de klant - geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteurs- en portretrecht) van derden.

10.7 Van het door de klant aanleveren van een pornografische klantafbeelding met een minderjarige doet Creatief en Kado in alle gevallen aangifte bij de politie.

11. Overmacht

11.1 Creatief en Kado is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.

11.2 Creatief en Kado behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Creatief en Kado gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.

11.3 Indien Creatief en Kado bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de afnemer gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

12. Elektronische communicatie en bewijs

12.1 Voor misverstaan, verminderingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van gegevens en berichten ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen jou en Creatief en Kado (dan wel door jou ingeschakelde derden), is Creatief en Kado niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van Creatief en Kado.

12.2 De administratie van Creatief en Kado geldt als volledig bewijs van het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de overeenkomst met je in een eventuele gerechtelijke procedure, tot op tegenbewijs door de partij, die zich beroept op het feit dat het bewijs niet betrouwbaar is.

13. Diversen

13.1 Indien één of meer van de bepalingen van deze Voorwaarden of enige andere overeenkomst met Creatief en Kado strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Creatief en Kado vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

12.2 Creatief en Kado is bevoegd om bij de uitvoering van uw bestelling(en) gebruik te maken van derden.

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

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

14.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.

15. Klachtenregeling

15.1 Creatief en Kado beschikt over een voldoende bekendgemaakt klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

15.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 kalenderdagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Creatief en Kado, nadat de gebreken zijn geconstateerd.

15.3 De klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht om een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Creatief en Kado binnen een termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer er een meer uitvoerig antwoord kan worden verwacht.

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

15.5 Bij klachten dien je zich allereerst te wenden tot Creatief en Kado. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dien je je te wenden tot de stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, dan heb je de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door de stichting WebwinkelKeur aangesteld onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Creatief en Kado als de consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dient te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR-platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

15.6 Een klacht schort de verplichtingen van Creatief en Kado niet op, tenzij Creatief en Kado anders aangeeft.

15.7 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Creatief en Kado, zullen wij naar onze keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

15.8 Indien een product omgeruild wordt, dient deze eerst bij ons retour ontvangen te zijn, voordat we deze opnieuw toezenden.

15.9 Indien je je pakket beschadigd heb ontvangen stuur dan zsm maar binnen 2 kalenderdagen na het ontvangen van je pakket een email naar info@creatiefenkado.nl onder vermelding van je ordernummer, waarin je de klacht duidelijk omschrijft. Foto's maken de klacht inzichtelijk voor ons dus het is heel fijn als je die meteen meestuurt. Graag ontvangen we dan 5 verschillende duidelijke foto's van het product en de verzendverpakking. (zodat wij dit kunnen terug koppelen naar de vervoerder).

*1- Foto van de gehele omvang (buitenkant van het pakket) waarbij het **pakketlabel** duidelijk zichtbaar en leesbaar is.*

*2- Foto van een **geopend pakket** waarbij de inhoud en de binnen verpakking in het pakket duidelijk zichtbaar zijn.*

*3- Foto van alle typen **binnen verpakkingen***

*4- Foto van de **gehele omvang** van het artikel*

*5- **Detail foto** / close up van de concrete schade van het artikel*

Bewaar het verpakkingsmateriaal tot dat de schadeclaim is afgehandeld.