

# Algemene voorwaarden

## 1. Toepasselijkheid

1.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten van Oriëntique B.V. zijn bij uitsluiting van eventuele andere algemene voorwaarden deze Algemene Verkoopvoorwaarden (hierna: Voorwaarden) van toepassing. Deze Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te 's Gravenhage onder nummer 27177198 en BTW nr: 812135994B01 en zullen door ons op verzoek worden toegezonden.

1.2 Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Voorwaarden aanvaardt.

1.3 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.

1.4 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Oriëntique B.V. worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Oriëntique B.V. ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

## 2. Overeenkomst

2.1 Een overeenkomst komt slechts tot stand na acceptatie van uw bestelling door Oriëntique B.V. de levering te verbinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd, deelt Oriëntique B.V. dit mee binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de bestelling.

## 3. Prijzen/Aanbiedingen

3.1 Alle prijzen zijn vermeld in euro's inclusief BTW en exclusief verzendkosten.

## 4. Retourzendingen

4.1 U kunt een Koopovereenkomst met een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. Wij mogen u vragen naar de reden van herroeping, maar u hoeft niet te antwoorden.

4.2 De bedenktijd gaat in op de dag nadat u, of een vooraf door u aangewezen derde:

a) het product heeft ontvangen; of

b) als u in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen;

c) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

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

4.3 U bent verplicht te controleren of de bij u thuis bezorgde artikelen voldoen aan de bestelling. Indien dit niet het geval is dan kunt u dit binnen 48 uur na ontvangst van uw bestelling melden per e-mail aan Oriëntique B.V. onder vermelding van het ordernummer in het onderwerp van uw e-mail, en een duidelijke uiteenzetting waarom het artikel niet voldoet. Oriëntique B.V. zal het artikel vervangen of uw betaling ongedaan maken indien is aangetoond dat je het artikel niet accepteert op gegronde redenen.

4.4 In het uitzonderlijke geval dat u een artikel wordt toegezonden dat niet voldoet aan de bestelling, dan wordt het betaalde bedrag geretourneerd of zal het artikel worden vervangen door een nieuw exemplaar.

4.5 Indien u iets terug stuurt, volg dan deze stappen:

- Stuur een e-mail naar [info@orientique.nl](mailto:info@orientique.nl) zodat wij je zending verwachten. LET OP: Vermeld in het onderwerp van uw e-mail het ordernummer of het factuurnummer dat u via e-mail heeft ontvangen.
- Verpak de artikelen dusdanig dat beschadiging wordt vermeden.
- Adresseer de artikelen

Of u kunt gebruik maken van de volgende template:

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [ naam verkoper]

[ geografisch adres verkoper]

[ faxnummer verkoper, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van verkoper]

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

herroept/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum ontvangst bij producten]

- [Naam consumenten(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

De retourperiode van 14 dagen zal gelden wanneer u aangeeft gebruik te willen maken van de bedenktijd. Vanaf dat moment heeft u 14 dagen waarbinnen u het product moet terugsturen.

Oriëntique zal na controle, het totaal betaalde bedrag terug betalen met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u heeft betaald binnen 14 dagen na melding van herroeping. Dit is alleen anders als u toestemming geeft voor een andere betaalmethode. In dat geval brengt worden geen extra kosten in rekening gebracht. Mocht u het artikel nog graag willen ontvangen en is er nog voldoende voorraad dan gaan wij ons best doen om het artikel na te sturen.

U wordt geïnformeerd indien geen sprake is van recht van ontbinding of indien sprake is van omstandigheden waarin u afstand doet van zijn recht op ontbinding. Dit is het geval bij levering van volgens specificaties van u vervaardigde zaken, die niet gefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van u, of die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn.

4.6 Tijdens de bedenktijd moet u zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. U mag het product slechts uitpakken of gebruiken als dit nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat u het product slechts mag gebruiken en inspecteren zoals u dat in een winkel zou mogen doen.

4.7 Als u niet zorgvuldig met het product omgaat, zoals uiteengezet in lid 1, en het product is hierdoor beschadigd, dan bent u aansprakelijk voor de waardevermindering van het product.

4.8 U bent niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product, als wij u voor of bij het sluiten van de Koopovereenkomst niet alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht hebben verstrekt.

## 5. Betalingen

5.1 Betaling dient te geschieden zonder korting of compensatie binnen zeven (7) dagen na factuurdatum indien het leveringen binnen Nederland betreft, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

5.2 Indien u niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, zal Oriëntique u wijzen op de late betaling en u een termijn van 14 dagen gunnen om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen. Als u niet binnen deze 14-dagen-termijn betaalt, bent u ook de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag verschuldigd. Oriëntique kan dan buitengerechtelijke incassokosten aan u in rekening brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De

5.3 Indien u met enige betaling in gebreke bent, is Oriëntique B.V. gerechtigd (de uitvoering van) de betreffende overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel te ontbinden.

5.4 Indien de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen in de periode tussen de bestelling en de uitvoering daarvan, bent u gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden binnen tien (10) dagen na mededeling van de prijsverhoging door Oriëntique B.V.

5.5 Oriëntique hanteert de volgende betalingsmethodes: betalen via iDEAL, via PayPal, via Creditcard, of betaling achteraf op factuur of via acceptgiro. Bij keuze van betaling achteraf kunt u eerst een e-mail sturen naar [info@orientique.nl](mailto:info@orientique.nl)

## 6. Levering

6.1 De door Oriëntique B.V. opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft u geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht uw bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u de overeenkomst in stand laat. U bent in dat geval gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.

6.2 De levering van de producten geschiedt op de plaats en het tijdstip waarop de producten gereed zijn voor verzending aan u.

6.3 De consument is zelf verantwoordelijk voor een correcte invoering van adresgegevens. Indien adresgegevens foutief zijn ingevuld, dan wordt het pakket retour naar Oriëntique B.V. gestuurd. De consument is in staat om de bestelling een tweede keer te laten sturen of de bestelling te annuleren. Oriëntique B.V. is niet verantwoordelijk voor de dekking van de verzendkosten.

## 7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien u al hetgeen u op grond van enige overeenkomst aan Oriëntique B.V. verschuldigd bent, heeft voldaan. Het risico ter zake van de producten gaat reeds op het moment van de aflevering op u over.

## 8. Reclames en aansprakelijkheid

8.1 U heeft de verplichting om bij aflevering te onderzoeken of de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Indien dit niet het geval is, brengt u Oriëntique B.V. daarvan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie (2) dagen na de aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, schriftelijk en gemotiveerd kennis te geven.

8.2 Indien is aangetoond dat de producten niet aan de overeenkomst beantwoorden, heeft Oriëntique B.V. de keuze de desbetreffende producten tegen retournering daarvan te vervangen door nieuwe producten dan wel de factuurwaarde daarvan te restitueren.

8.3 Indien u een product om welke reden dan ook niet wenst af te nemen, heeft u het recht het product binnen 14 dagen na aflevering aan Oriëntique B.V. te retourneren. Retourzendingen worden in dit geval slechts geaccepteerd indien het product onbeschadigd is, waarbij tevens geldt dat de kosten voor retourzendingen voor uw rekening komen.

## 9. Elektronische communicatie en bewijs

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

9.2 De administratie van Oriëntique B.V. geldt als volledig bewijs van het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de overeenkomst met de Klant in een eventuele gerechtelijke procedure, tot op tegenbewijs door de partij, die zich beroept op het feit dat het bewijs niet betrouwbaar is.

## 10. Overmacht

10.1 Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Oriëntique B.V. in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van uw bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door u dit schriftelijk mee te delen en zulks zonder dat Oriëntique B.V. gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

10.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming welke niet aan Oriëntique B.V. kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

## 11. Diversen

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

11.2 Oriëntique B.V. is bevoegd om bij de uitvoering van uw bestelling(en) gebruik te maken van derden.

## 12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

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

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

## 13. Privacy Policy

13.1 Dit is de privacy policy van Orientique BV (hierna "Orientique"). Veiligheid en privacy staan hoog in het vaandel bij Orientique. Orientique handelt altijd in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

De gegevensverwerkingen door Orientique zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Orientique is een toonaangevend woonwinkel met verschillende digitale marketing- en verkoopkanalen. In deze privacy policy worden de verschillende manieren waarop Orientique gegevens verzamelt en de doeleinden waarvoor gegevens kunnen worden gebruikt, besproken.

Orientique blijft haar diensten ontwikkelen en optimaliseren. Het kan zijn dat deze privacy policy als gevolg daarvan van tijd tot tijd wordt aangepast. Orientique adviseert u dan ook de privacy policy regelmatig te raadplegen.

### 13.2 verzamelde gegevens en doeleinden verwerking

Orientique verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van klanten voor de hieronder genoemde doeleinden. Hierna zal steeds naar de nummers van deze doeleinden worden verwezen.

1. Om onze diensten te verlenen en te factureren
2. Om uw bestellingen af te handelen en u te informeren over het verloop daarvan
3. Om met u te communiceren (waaronder het verzenden van berichten)
4. Om analyses uit te voeren voor rapportage doeleinden
5. Om onze diensten op uw wensen af te stemmen
6. Om onze diensten te verbeteren
7. Om u extra diensten en voordelen aan te bieden
8. Om u te informeren over producten, evenementen, aanbiedingen en acties van Orientique
9. Om gepersonaliseerde reclame te tonen
10. Om u te herkennen en begroeten als u onze winkel bezoekt
11. Om informatie over u te verstrekken aan derden indien u daarvoor toestemming hebt gegeven
12. Om informatie over u te verstrekken aan derden indien wij daartoe verplicht zijn op basis van wet- of regelgeving (b.v. aan opsporingsinstanties)
13. Om te controleren of u aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen alsmede ter controle van al die feiten en factoren die van belang zijn voor het verantwoord aangaan en/of uitvoeren van de overeenkomst
14. Om de website te beveiligen, aan te passen en te verbeteren
15. Om uw identiteit te verifiëren en fraude tegen te gaan

### 13.3 Bezoek aan de winkel

#### Cameratoezicht

In onze winkels zijn beveiligingscamera's aanwezig. U wordt hierover geïnformeerd bij het binnengaan van de winkel en de camera's zijn duidelijk zichtbaar.

Beelden van het cameratoezicht worden na maximaal vier weken, danwel na afhandeling van eventueel geconstateerde incidenten verwijderd.

Wij gebruiken de camerabeelden voor de veiligheid van onze klanten en ons personeel, de beveiliging van onze gebouwen, het bewaken van de producten in onze winkels en het vastleggen van incidenten. De beelden kunnen worden verstrekt aan politie en justitie in geval van incidenten.

### 13.4 Klantenservice

Als u contact opneemt met of gebruik maakt van de diensten van de Orientique Klantenservice, het Klant Contact Center of de Reparatieservice, verzamelen wij de volgende gegevens om op uw klacht, verzoek of vraag zo goed mogelijk te kunnen reageren:

- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Inhoud correspondentie
- Gespreksopname in geval van telefonisch contact
- Naam, adres en woonplaats

#### 13.5 Informatie over de diensten van Orientique

Als u de nieuwsbrief van Orientique ontvangt, verzamelen wij de volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Geboortedatum (optioneel)
- Voorkeuren
- Tijdstip waarop de e-mail wordt geopend
- Klikgedrag e-mail

Wij gebruiken deze gegevens voor de volgende doeleinden:

3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 13, 14.

#### Berichten per sms

Als u uw telefoonnummer hebt opgegeven, kunnen wij u in uitzonderlijke gevallen waarschuwen in geval van calamiteiten, of u attenderen op bijzondere gebeurtenissen & speciale gelegenheden. Wij zullen dat echter alleen bij hoge uitzondering doen. Mocht u ooit een sms van ons ontvangen, dan kunt u direct na ontvangst van een dergelijk bericht ook aangeven dat u hier geen prijs op stelt.

### 14. Klachtenregeling

14.1 Klachten over de uitvoering van de Koopovereenkomst moeten zo snel mogelijk nadat u de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven bij ons worden ingediend.

14.2 Bij ons ingediende klachten beantwoorden wij binnen 14 dagen na ontvangst. Als wij een langere verwerkingstijd nodig hebben, bevestigen wij binnen 14 dagen dat wij de klacht hebben ontvangen en geven wij een indicatie aan u wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

### 15. Geschillen

15.1 Op tussen u en ons gesloten Koopovereenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan is de Nederlands rechter te Den Haag, dan wel de bevoegde rechter van het arrondissement waar u woont, bevoegd om van het geschil kennis te nemen.