Algemene Voorwaarden

Rolfstone (Sandbirds BV)

Artikel 1 - Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd**: De termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
2. **Consument**: De natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met een bedrijfs- of beroepsactiviteit.
3. **Dag**: Een kalenderdag.
4. **Werkdag**: Iedere dag van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen.
5. **Herroepingsrecht**: De mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
6. **Overeenkomst op afstand**: Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten binnen een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van partijen.
7. **Ondernemer**: Sandbirds BV, handelend onder de naam Rolfstone, die producten op afstand aanbiedt aan consumenten.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

1. Sandbirds BV, handelend onder de naam Rolfstone.
2. **Vestigingsadres**: James Wattstraat 20A, 1817 DC Alkmaar, Nederland.
3. **Contactgegevens**:

   Telefoonnummer: 06 83 993 993.
   E-mailadres: service@rolfstone.com.
   KVK-nummer: 83191496.
   BTW-nummer: NL862762765B01.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke overeenkomst op afstand tussen de ondernemer en de consument.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden beschikbaar gesteld. Indien dit niet mogelijk is, wordt aangegeven hoe de voorwaarden kunnen worden ingezien of kosteloos worden toegestuurd.

3. In geval van tegenstrijdige bepalingen prevaleren de voorwaarden die het meest gunstig zijn voor de consument.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Elk aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. Afbeeldingen en beschrijvingen zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk, maar kleine afwijkingen kunnen voorkomen.
2. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Het aanbod vermeldt duidelijk de rechten en verplichtingen die aan de aanvaarding ervan verbonden zijn, zoals prijs, leveringstermijnen en toepasselijke belastingen.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod aanvaardt, akkoord gaat met de algemene voorwaarden en voldoet aan de betalingsverplichting.
2. Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, bevestigt de ondernemer de ontvangst van de bestelling langs elektronische weg.
3. De ondernemer treft passende maatregelen om de veiligheid van elektronische gegevensoverdracht te waarborgen.

Artikel 6 - Retourneren en herroepingsrecht

1. De consument heeft het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen zonder opgave van redenen te herroepen.
2. De bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een door hem aangewezen derde.
3. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht, meldt de consument via het online retourformulier of via e-mail (service@rolfstone.com) of WhatsApp (06 839 939 93). Bij melding via e-mail of WhatsApp vermeldt de consument het ordernummer, voor- en achternaam en welk product geretourneerd wordt.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. Voor het retourneren verstrekt de ondernemer een retourlabel waarmee de consument het product gratis kan retourneren. Indien de consument op eigen initiatief het product retourneert en daarbij kosten maakt, worden deze kosten niet vergoed, tenzij vooraf anders is overeengekomen via e-mail of WhatsApp.
6. De consument heeft na melding van de herroeping nog 14 dagen om het product te retourneren.

7. Het product moet schoon, onbeschadigd en compleet zijn en in de originele verpakking worden geretourneerd (plastic seal uitgezonderd). Bij schade neemt de consument eerst contact op.
8. Bij retournering van een onvolledig, beschadigd of vervuild product behoudt de ondernemer zich het recht voor een redelijke waardevermindering in mindering te brengen op het terug te betalen aankoopbedrag.
9. Het product dient zorgvuldig verpakt te worden in een stevige verzenddoos om schade tijdens transport te voorkomen.
10. Een los besteld filter kan, om redenen van hygiëne en productveiligheid, alleen worden geretourneerd wanneer het ongebruikt is en nog in de originele beschermende transparante folie zit.
11. Terugbetaling van het aankoopbedrag vindt uiterlijk binnen 6 werkdagen na ontvangst van de retourzending plaats. Hiervoor wordt hetzelfde betaalmiddel gebruikt als waarmee de bestelling is betaald. Hier kan niet van worden afgeweken.
12. Nadat de terugbetaling is uitgevoerd, kan het afhankelijk van de gekozen betaalmethode en de verwerkingstijden van banken, creditcardmaatschappijen of andere betaaldienstverleners enige tijd duren voordat het bedrag zichtbaar is op de rekening van de consument. De ondernemer heeft geen invloed op deze verwerkingstijden.
13. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd dient de consument zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden uitgepakt en gebruikt voor zover nodig om de aard en werking ervan te beoordelen.
2. Voor onze bluetooth oordopjes betekent dit dat u deze mag testen op werking, geluidskwaliteit en pasvorm. Wij begrijpen dat deze aspecten essentieel zijn om een weloverwogen beslissing te nemen. Zorg er wel voor dat u de oordopjes hygiënisch gebruikt en zorgvuldig en schoon terugplaatst in de originele verpakking indien u besluit te retourneren.
3. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product als gevolg van gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk om de aard en werking vast te stellen.

Artikel 8 - Prijs en betaling

1. De prijzen vermeld in het aanbod zijn inclusief btw.
2. Betaling kan plaatsvinden via de betaalmethoden die worden aangeboden tijdens het afrekenproces.

3. Betaling dient voorafgaand aan levering te geschieden.

Artikel 9 - Levering

1. Bestellingen geplaatst voor 23:00 uur worden de volgende dag geleverd. Bestellingen op zaterdag en zondag voor 22:00 uur worden uiterlijk dinsdag geleverd.
2. Bij feestdagen of bijzondere omstandigheden kunnen afwijkende levertijden gelden. De actuele levertijden worden in dat geval vermeld op de website.
3. De ondernemer doet zijn uiterste best om binnen de aangegeven levertijden te leveren, maar vertraging door drukte of storingen is mogelijk.
4. Het risico van beschadiging of verlies van producten ligt bij de ondernemer tot het moment van levering aan de consument.
5. De consument is verantwoordelijk voor het correct en volledig invoeren van het afleveradres bij het plaatsen van een bestelling. Indien een bestelling wordt verzonden naar het door de consument opgegeven adres en daar succesvol wordt afgeleverd, geldt de levering als voltooid.
   Indien de consument een onjuist of onvolledig afleveradres heeft opgegeven, is de ondernemer niet aansprakelijk voor verlies, vertraging, onjuiste bezorging of andere gevolgen die hieruit voortvloeien. In dergelijke gevallen is de ondernemer niet verplicht kosteloos een vervangende levering te verzorgen of het aankoopbedrag terug te betalen.

Artikel 10 - Garantie

1. Op al onze producten geldt een commerciële garantie van 2 jaar, die fabricage- en materiaalfouten dekt. Deze commerciële garantie geldt naast de wettelijke rechten van de consument.
2. Schade door verkeerd gebruik, normale slijtage of wijzigingen aan het product valt niet onder de garantie.
3. Het is normaal dat de oplaadcapaciteit van lithium-ion batterijen in onze draadloze oordopjes en de powerbank van onze warmtedeken na verloop van tijd vermindert door slijtage. Een afname van de accucapaciteit als gevolg van normaal gebruik vormt geen defect, maar normale slijtage.

Artikel 11 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen een redelijke termijn na constatering volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de ondernemer.
2. Klachten worden binnen 14 dagen beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, ontvangt de consument een indicatie van de verwachte termijn.

Artikel 12 - Geschillen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend consumentenrecht in het land van de consument anders bepaalt.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost.

Artikel 13 - Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden aan het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe wordt gehinderd als gevolg van omstandigheden die redelijkerwijs buiten zijn invloedssfeer liggen.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen bij vervoerders, vertragingen bij leveranciers, internet- of telecomstoringen, stroomuitval, overheidsmaatregelen, stakingen, pandemieën, natuurrampen en andere onvoorziene omstandigheden waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt.
3. In geval van overmacht heeft de ondernemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De ondernemer is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van gevolgschade. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, ontvangt de consument het reeds betaalde aankoopbedrag terug.

Artikel 14 - Privacy

1. De ondernemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor het afhandelen van bestellingen en de levering van producten.
2. Persoonsgegevens worden niet gedeeld met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 15 - Acties en promoties

1. Kortingen en acties kunnen niet met elkaar worden gecombineerd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Combinatie- en volumekortingen zijn afhankelijk van de producten en/of aantallen die de consument uiteindelijk behoudt. Indien de consument slechts een deel van een bestelling retourneert, wordt de korting opnieuw berekend op basis van de producten en aantallen die na de retour worden behouden en op basis van de prijzen en kortingsvoorwaarden die golden op het moment van aankoop. Indien door de retour niet langer of slechts gedeeltelijk aan de voorwaarden van de oorspronkelijke korting wordt voldaan, vervalt deze korting geheel of gedeeltelijk. Het terug te betalen bedrag is het oorspronkelijk betaalde bedrag, verminderd met het bedrag dat na deze herberekening verschuldigd is voor de producten die de consument behoudt.

3. Wanneer een combinatie- of volumekorting in de winkelwagen, checkout, orderbevestiging of factuur geheel of gedeeltelijk aan een specifiek product wordt toegerekend, blijft deze korting afhankelijk van de voorwaarden van de combinatie of het volume waarop de korting is gebaseerd. De toerekening van de korting aan een afzonderlijk product verandert de aard of de voorwaarden van de korting niet.
4. Indien bij een bestelling als onderdeel van een actie een gratis product wordt meegeleverd en de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht ten aanzien van de producten waarmee het recht op het gratis product is verkregen, dient ook het gratis product te worden geretourneerd. Indien het gratis product niet wordt geretourneerd, kan de daarvoor vooraf bij de actie vermelde waarde in mindering worden gebracht op het terug te betalen bedrag.
5. De ondernemer behoudt zich het recht voor acties en promoties te wijzigen of te beëindigen. Een wijziging of beëindiging heeft geen gevolgen voor bestellingen die vóór het moment van de wijziging of beëindiging reeds tot stand zijn gekomen.

Artikel 16 - Slotbepalingen

1. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
2. Indien een bepaling in deze voorwaarden ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Versie: 04 september 2026