

## ALGEMENE VOORWAARDEN

---

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en elke overeenkomst op afstand tussen de koper en de webwinkel. Bij de totstandkoming van een overeenkomst wordt de koper geacht dat hij/zij kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden en hiermee akkoord is gegaan. Door het plaatsen van een bestelling accepteert de klant de Algemene Voorwaarden.

ORPHICA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [BV], gevestigd in Polen, 26-600 Radom, ul. Staromiejska 8/12, ingeschreven in het nationaal ondernemingsregister, gevoerd door de regionale rechtbank te Warschau, XIV Afdeling van Nationaal Rechtbankregister, onder KRS-nummer 0000515568, NIP-nummer 9482601575 [BTW], REGON-nummer 147314782 [KvK].

De webwinkel wordt door ORPHICA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [BV], De webwinkel behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk tijdstip zonder vroegere aankondiging te kunnen wijzigen en/of aan te vullen. De koper is in dit geval niet gebonden aan de delen van de Algemene Voorwaarden die na het plaatsen van zijn bestelling gewijzigd zijn. Door het plaatsen van een bestelling accepteert de klant de Algemene Voorwaarden. Door de acceptatie van de Algemene Voorwaarden geeft de koper toestemming om reclame via e-mail te ontvangen, zoals informatie over de actuele aanbiedingen, nieuwe producten e.d.

### **Algemene Voorwaarden van de webwinkel**

De klanten van deze webwinkel moeten 18 jaar of ouder en volledig rechtsbekwaam zijn.

1. De webwinkel verkoopt producten op afstand. De webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar geopend. De bestellingen kunnen op elk moment van de dag worden geplaatst.
2. De aangeboden producten zijn nieuw en vrij van fysieke en juridische gebreken.
3. Alle in de webwinkel te koop aangeboden artikelen zijn op voorraad en de beschikbaarheid ervan wordt dagelijks bijgehouden. Het kan echter gebeuren dat informatie over de beschikbaarheid zonder vroegere aankondiging wordt gewijzigd.

### **Prijzen**

4. Alle genoemde prijzen zijn in Euro. De prijzen vermeld bij de detailbeschrijving zijn inclusief BTW. Na totstandkoming van een overeenkomst worden eventuele tussentijdse prijsverhogingen niet doorberekend. Op moment van betaling is de oorspronkelijk prijs geldig.
5. De webwinkel behoudt zich het recht voor om prijzen van de aangeboden artikelen te wijzigen, het aanbod van producten uit te breiden, promotieactie's op de pagina's van de webwinkel te organiseren, te beëindigen of te wijzigen.
6. In het geval van producten die tijdens de promotieactie besteld worden, die zich in de "uitverkoop" bevinden of die als "aanbieding" aangeduid worden, hangt de volgorde van de orderverwerking af van de volgorde van de bevestigde bestellingen in het elektronisch verkoopsysteem. Het aantal

producten in de actie is beperkt. Actieprijzen zijn geldig gedurende een bepaalde periode. Mocht een klant een bestelling plaatsen na deze periode, dan betaalt hij/zij de standaardprijs en heeft hij/zij geen recht op terugbetaling van het prijsverschil.

### **Bestellingen**

7. Bestellingen geschieden door middel van het door de koper correcte invullen van een online bestelformulier. Ter bevestiging van de bestelling krijgt de koper een e-mail die naar het bij de bestelling opgegeven e-mailadres wordt verstuurd.
8. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet de klant of geregistreerd zijn en over een account in de webwinkel beschikken of alle gegevens opgeven die nodig zijn om de bestelling af te handelen.
9. Elke afgeronde bestelopdracht wordt per e-mail bevestigd.
10. De webwinkel behoudt zich het recht voor om de bestelling te verifiëren. In geval er geen contact gelegd kan worden met de klant, behoudt de webwinkel zich het recht voor om de uitvoering van bestelling op te schorten.

### **Verzending en levering**

11. De webwinkel realiseert bestellingen binnen 48 uur vanaf het moment van plaatsing van een bestelling of vanaf het moment dat de betaling door de klant is voldaan. Mochten er problemen optreden tijdens de realisatie van de bestelling, dan wordt de klant er onmiddellijk van op de hoogte gebracht. Onder realisatie van de bestelling verstaat men de verzending aan de koper van de bestelde artikelen.
12. Verzendkosten binnen de Benelux worden per bestelling berekend en aangegeven bij de samenvatting van de bestelling. De verzending gebeurt via een koerier.
13. De webwinkel is niet verantwoordelijk voor verlies of schade van het pakket die veroorzaakt is door het koeriersbedrijf. Als de koper zelf voor de bezorging zorgt (zelf een koeriersbedrijf kiest), is de webwinkel niet verantwoordelijk voor de verzending.
14. Bezorging buiten de Benelux gebeurt via een koeriersbedrijf. De webwinkel is er niet voor verantwoordelijk als het pakket aan de klant niet bezorgd wordt door zijn fout (b.v. geen contact of afwezigheid op het opgegeven adres, foutief opgegeven leveringsadres) of door de fout van de koerier. De webwinkel is ook niet verantwoordelijk voor vertraagde levering veroorzaakt door controlerende instanties (b.v. de Douane). De koerier doet diverse pogingen om een pakket af te leveren. Mocht het niet lukken vanwege een van de bovengenoemde oorzaken, dan wordt het pakket wel als bezorgd beschouwd. Verzendkosten voor bestellingen buiten de Benelux worden per bestelling aangegeven bij de samenvatting van de bestelling.

Bij bestelling van ORPHICA -producten, is de Klant zelf verantwoordelijk om te weten of een gegeven product(en) al dan niet legaal werd(en) geïmporteerd naar het land van bestemming. Bestellingen die buiten Polen of andere landen van de Europese Unie verzonden worden, kunnen worden belast en onderworpen aan douanerechten of andere belastingen opgelegd door het land van bestemming. De ontvanger van de internationale verzending kan worden belast met douanerechten en andere

opgelegde heffingen wanneer de verzending in het land van bestemming aankomt. Aanvullende douanerechten dienen te worden betaald door de ontvanger; ORPHICA heeft geen controle over de bovengenoemde belastingen en de hoogte ervan. Douanerechten van een gegeven land van bestemming bepalen exact de hoogte van zulke belastingen. De douanekantoren in sommige landen vereisen het voorleggen van een identiteitsbewijs voordat de verzending wordt vrijgegeven. De klant kan worden gevraagd om het btw-nummer te geven.

### **Ruiling en klachtenregeling (niet van toepassing bij herroeping)**

15. De verkoper vangt klachten en opmerkingen op en geeft mondeling, schriftelijk of via e-mail en online formulieren informatie over de aangeboden producten.
16. Bij het melden van een klacht of stellen van een vraag moet het ordernummer worden opgegeven of andere gegevens die een identificatie mogelijk maken.
17. Bij de webwinkel worden ingediende klachten binnen een termijn van 14 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van complete gegevens beantwoord. Het antwoord kan schriftelijk, telefonisch of via e-mail etc. worden gegeven.
18. Retourneren is enkel mogelijk als alle voorwaarden genoemd in deze Algemene Voorwaarden vervuld zijn.
19. De klant is verplicht om het product met de factuur of kassabon en een volledig ingevuld retourformulier terug te sturen binnen 90 dagen vanaf de aankoopdatum.
20. Klachten en teruggestuurde artikelen kunnen telefonisch (+48) 22 112 17 04 of schriftelijk gemeld worden op het volgende adres:

ORPHICA Sp. z o.o  
Staromiejska 8/12 straat  
26-600 Radom  
Polen

21. Het terug te betalen bedrag is gelijk aan het aankoopbedrag verminderd met de gemaakte verzendkosten en operationele kosten, d.i. kosten die verbonden zijn met het klaarmaken van de bestelling voor verzending.
22. Nadat de klacht goed is opgelost of de retour is aanvaard, wordt het terug te betalen bedrag binnen 14 werkdagen op een rekeningnummer overgemaakt dat de koper op het retourformulier heeft opgegeven.

### **Herroepingsrecht**

23. Overeenkomstig Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, voor de EER relevante tekst, informeert de Verkoper dat de Koper het recht heeft om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de goederen van een aankoop af te zien. De datum van terugzending is bepalend. De retourprocedure wordt gedetailleerd beschreven in de Algemene Voorwaarden, Deel Herroepingsrecht.

24. Terug te sturen goederen moeten op het adres dat vermeld staat in Artikel 20 van deze Algemene Voorwaarden worden terugbezorgd samen met een ondubbelzinnige verklaring dat de klant de koopovereenkomst wenst te herroepen. Producten dienen in de originele staat en verpakking te worden teruggestuurd.
25. In geval van herroeping wordt het door de koper betaalde bedrag (incl. de verzendkosten) binnen 14 dagen terugbetaald, in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden, Deel Terugbetalingen en te veel betaalde bedragen.
26. Er wordt geen geld per koerier bezorgd.

## **Betaling**

De webwinkel beschikt over drie betalingsvormen:

27. remboursbetaling – De klant betaalt aan de koerier bij levering van producten.
28. bankoverschrijving – De klant betaalt na bestelling per bankoverschrijving (via internetbankieren, overschrijving via bank of postkantoor). De klant ontvangt een bevestiging per e-mail met de gegevens van de bestelling en instructies voor de betaling per overschrijving. De bestelling wordt pas verzonden als de betaling binnen is.
29. creditcards - Webwinkel accepteert Visa en MasterCard. De vorderingen uit hoofde van transacties met kaart wordt gebracht op het moment van het contract na goedkeuring door de winkel. Informatie over de acceptatie van de bestelling zal per e-mail naar de Klant verzonden worden.
30. Online betalingen gebeuren via externe bedrijven die betaalsystemen voor webwinkels beheren.
31. Betalingen worden beheerd door de vennootschap PayLane sp. z o.o. met zetel te Gdańsk aan de straat Arkońska 6/A3, post-code: 80-387, Nationaal Gerechtsregister KRS: 0000227278.

## **Terugbetalingen en te veel betaalde bedragen**

32. Als de webwinkel door bepaalde omstandigheden verplicht is om het door de klant betaalde bedrag terug te betalen, dan wordt het terug te betalen bedrag binnen 14 werkdagen overgemaakt.
33. In geval de klant zijn/haar betaling via het betaalsysteem van de webshop uitgevoerd heeft, krijgt hij/zij het betaalde bedrag teruggestort op het bankrekeningnummer waarvan het bedrag eerder afgeschreven is. Als het niet mogelijk is om het bankrekeningnummer waarvan de afschrijving plaatsgevonden heeft te identificeren, zoals bij betaling per traditionele overschrijving, remboursbetaling of om redenen die buiten de macht van de webwinkel liggen het geval is, dan wordt het bedrag op het account van de klant in de webwinkel gestort (de klant beschikt dan op zijn account over een te veel betaald bedrag). Het te veel betaalde bedrag wordt op het bankrekeningnummer van de klant overschreven, enkel op basis van zijn/haar opdracht tot betaling.
34. De webwinkel behoudt zich het recht voor om de identiteit van de klant die om terugbetaling vraagt, te controleren. De webwinkel is niet verantwoordelijk voor het ontbreken van terugbetaling noch voor betalingsvertraging als de klant aan de webwinkel zijn/haar bankrekeningnummer niet doorgegeven heeft of als zijn/haar gegevens niet volledig zijn, hoewel hij/zij hierom via zijn/haar e-mailadres gevraagd is. De webwinkel is ook niet verantwoordelijk voor het ontbreken van

terugbetaling noch voor betalingsvertraging als de door klant opgegeven gegevens (zoals voornaam, naam, adres, bankrekeningnummer) niet correct zijn.

## **Veiligheid en privacybeleid**

35. Persoonsgegevens die de klanten de webwinkel op basis van volledige vrijwilligheid verstrekken, zijn enkel voor ORPHICA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [BV], bedoeld. De hoeveelheid opgeslagen gegevens wordt tot een minimum beperkt dat nodig is om bestellingen te kunnen verwerken en de identiteit van de kopers te kunnen controleren. Elke klant heeft het recht om zijn/haar eigen persoonsgegevens in te zien en te wijzigen en heeft rechten die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens.
36. Bescherming van persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
37. Als de klant zijn/haar uitdrukkelijke toestemming hiervoor geeft, worden zijn/haar persoonsgegevens gebruikt om de klant over de actuele aanbiedingen, nieuwe producten en diensten van de webwinkel te informeren.
38. Elke klant van de webwinkel heeft het recht om zijn/haar eigen persoonsgegevens in te zien, te wijzigen of de webwinkel te vragen ze te verwijderen.
39. De transactiegegevens waarin persoonsgegevens in de omvang dat voor het beheer over de betaling voor de bestelling nodig is kunnen aan PayLane sp. z o.o. met zetel te Gdańsk aan de straat Arkońska 6/A3, post-code: 80-387, Nationaal Gerechtsregister KRS: 0000227278 worden doorgegeven.

## **Cookiebeleid**

Wij gebruiken de term “cookies” om te verwijzen naar cookies en andere soortgelijke technologieën die in overeenstemming zijn met de Europese regelgeving over privacy in elektronische communicatie.

### **1. Wat zijn cookies?**

Cookies zijn kleine stukjes software die de browser plaatst op de computer of social media apparatuur. Cookies helpen de browser om naar een website te gaan. Cookies zelf kunnen geen informatie verzamelen dat op de computer aanwezig is of in documenten en files. Als een server een browser gebruikt om cookies te lezen, heeft dit tot doel om een meer gebruiksvriendelijke dienst als server te kunnen verlenen. Om de privacy van gebruikers te beschermen, geeft de browser alleen toegang tot de cookies die al naar de gebruiker zijn gezonden en die door hem/haar zijn geaccepteerd.

### **2. Waar worden cookies voor gebruikt?**

Wij gebruiken cookies om meer te weten te komen over de manier waarop de gebruikers reageren op de inhoud van onze website. Dit maakt ons mogelijk om onze website op individuele behoeften van de gebruikers af te stemmen en het bezoek aan onze website te optimaliseren.

Cookies onthouden het type browser dat de website bezoeker gebruikt en welke aanvullende browsersoftware hij/zij heeft geïnstalleerd. Ook onthouden zij de voorkeuren van de gebruiker zoals taal en regio, die dan zijn/haar standaardinstellingen blijven bij elk volgend bezoek aan de website. Door cookies kan de gebruiker ook pagina's een waardering toekennen en formulieren invullen waarop hij/zij commentaar kan geven.

### **3. Wat voor soorten cookies zijn er?**

#### **Strikt noodzakelijke cookies**

Strikt noodzakelijke cookies stellen de website bezoeker in staat om door websites te navigeren en de functies van de websites te gebruiken. Zonder deze cookies zijn sommige functies niet beschikbaar, zoals registreren of inloggen op een website. Deze cookies verzamelen geen informatie over de gebruiker die zou kunnen worden gebruikt voor marketingdoeleinden noch onthouden bezochte locaties/pagina's.

#### **Prestatiecookies**

Prestatiecookies verzamelen informatie over de manier waarop de gebruiker websites gebruikt (welke pagina's hij/zij bezoekt en hoe hij/zij naar de pagina's surft). Deze cookies verzamelen geen informatie die de gebruiker zou kunnen identificeren en de informatie wordt alleen gebruikt om prestaties van de website te verbeteren.

#### **Functionele cookies**

Functionele cookies onthouden voorkeuren van de gebruiker vanuit zijn haar eerdere bezoeken, zoals gebruikersnaam en taalkeuze. Dankzij deze cookies wordt de site aangepast aan de behoeften van de gebruiker. Functionele cookies onthouden welk lettertype en welke lettergrootte gebruikt wordt, ze onthouden ook delen van de websites die de gebruiker zelf kan aanpassen aan zijn/haar behoeften. Deze cookies zijn ook nodig om video's online te bekijken of een reactie op een blog achter te laten. De informatie die deze cookies verzamelen is anoniem. Functionele cookies zijn niet in staat om surfgedrag van de gebruiker te volgen op andere websites.

#### **Targeting cookies**

Targeting cookies worden gebruikt om relevante advertenties weer te geven die overeenkomen met interesses van de gebruiker. Het komt voor dat dit type cookie verbonden is met andere internetservices zoals social media.

#### **Tijdelijke en permanente cookies**

Alle vier bovengenoemde types cookies worden onderverdeeld in twee groepen: tijdelijke cookies (sessiecookies) en permanente cookies.

Sessiecookies verzamelen informatie over de gebruiker enkel tijdens een bepaalde sessie, zolang hij/zij een website bezoekt en worden verwijderd wanneer de gebruiker zijn/haar browser sluit.

Permanente cookies blijven op de harde schijf van het apparaat staan nadat de gebruiker een website heeft verlaten totdat de browser ze na verloop van tijd verwijdert. Deze cookies worden automatisch geactiveerd als de gebruiker een website bezoekt.

#### **4. Hoe kan ik het gebruik van cookies weigeren of deze verwijderen?**

Indien de gebruiker dit wenst, kan hij/zij ervoor kiezen om de cookies die in de cookie-folder van de gebruikte browser zijn geïnstalleerd, te verwijderen. Men kan ook browserinstellingen wijzigen zodat de browser cookies blokkeert of een waarschuwing stuurt voordat ze op de harde schijf opgeslagen worden. Zie de Help-functie in uw browserprogramma voor meer informatie hierover.

Indien het gebruik van cookies geweigerd wordt, kan de gebruiker nog steeds onze websites bezoeken, maar het kan zijn dat een aantal functies niet goed werkt.

#### **Vragen**

Alle klanten kunnen rekenen op onze hulp en dienstverlening. Vragen, opmerkingen, ideeën kunnen naar het e-mailadres gestuurd worden dat in de bevestiging van de bestelling vermeld is.