

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Dag:** kalenderdag;
8. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

DOK 2 BV (handelend onder de naam DOK2.nl)

Groeneveldselaan 55-57
3903 AX, Veenendaal

E-mailadres: verkoop@dok2.nl
KvK-nummer: 24437420
BTW-nummer: NL8195.50.164.B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan de tekst

van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod, afmetingen of gewichten binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk, of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 30 dagen. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van het product door of namens de consument. De zichttermijn is niet van toepassing op geleverde maatwerkartikelen. Na de zichttermijn van 30 dagen is retourneren niet meer mogelijk.
2. Tijdens de zichttermijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Verpakking moet op die wijze worden geopend zodat deze als nieuw en zonder schade aan de verpakking kan worden geretourneerd. Knockdown geleverde artikelen mogen niet gemonteerd en volledig uitgepakt worden, bij deze artikelen kunt u alleen de kleur bekijken. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Retourneren is alleen mogelijk per post of via onze afhaaldienst. Indien u de artikelen per post retour zendt, dient u deze goed te beschermen.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. De ondernemer geeft de consument de gelegenheid het product gratis per post/pakket retour te zenden middels een antwoordnummer.
2. Kosten die voortvloeien uit een gewenste afhaalopdracht met eigen transport of een extern transportbedrijf worden gedragen door de consument.
3. Retourneren kan alleen in het geval het product in de originele en onbeschadigde verpakking is.
4. Het product dient volledig onbeschadigd te zijn en in nieuwstaat.
5. Ondernemer berekend zowel de verzend-, afhaal- en annuleringskosten per bestelling. De kosten zijn afhankelijk van het soort, het aantal producten en of het product geretourneerd kan worden per post/pakketzending of dat het moet worden opgehaald bij de klant. Bij voorraadproducten worden de verzend- en eventuele afhaalkosten berekend wanneer het product niet per post geretourneerd kan worden. Voor maatwerkartikelen die speciaal besteld worden worden de verzend- en eventuele afhaalkosten en annuleringskosten berekend. De annuleringskosten bedragen 30% van de koopsom. De annuleringskosten bedragen 50% van de koopsom op het moment dat de afnemer annuleert terwijl hij al is geïnformeerd dat de (deel) levering kan plaatsvinden.
6. Indien artikelen niet geretourneerd kunnen worden per post/pakketzending door de consument, worden er afhaalkosten berekend. Retourneren is mogelijk per post/pakketzending of door onze afhaalservice. Daarnaast kunnen de te retourneren artikelen afgegeven worden in ons centraal magazijn in Tiel.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft.

Artikel 9 - De prijs

- 1. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van typefouten.
- 2. Alle prijzen zijn inclusief BTW en exclusief de verzendkosten. Tenzij nadrukkelijk wordt vermeld dat het bedrag exclusief BTW is. DOK 2 B.V. berekent zowel de afhaalkosten als de annuleringskosten per bestelling. De kosten zijn afhankelijk van het soort en het aantal producten zie 7.3 en 7.5.
- 3. Aanbiedingen geschieden onder voorbehoud van de beschikbaarheid van de producten.
- 4. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
- 5. De ondernemer kan producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- 6. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.
- 7. Hoewel ondernemer de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van zijn aanbiedingen, kan de afnemer hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontleen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, et cetera gelden slechts bij benadering. Afwijkingen van de werkelijkheid kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

- 1. De consument is verplicht direct na levering, de geleverde goederen grondig te inspecteren op gebreken en bij aanwezigheid daarvan, ondernemer per ommegaande hiervan schriftelijk of per email op de hoogte te stellen. Indien de afnemer niet binnen 1 dag na de dag van levering ondernemer wijst op gebreken, die bij grondig onderzoek konden worden opgemerkt, wordt de afnemer geacht met de staat waarin de goederen zijn geleverd, in te stemmen en vervalt ieder recht op reclamatie. Ondernemer dient in staat te worden gesteld ingediende reclamaties te controleren.
- 2. Ondernemer verleent standaard 1 jaar garantie op materiaal bij normaal gebruik.
- 3. Afwijkingen aan het geleverde betreffende kleur, slijtvastheid, structuur en dergelijke, welke uit technisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen, dan wel handelsgebruik, kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Het bedrijf zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan bericht.
4. Onder levertijd wordt verstaan de in de overeenkomst bepaalde termijn, waarbinnen de prestatie moet zijn verricht. Ondernemer kan slechts een vermoedelijke levertijd bepalen. Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd wordt de ondernemer een nadere termijn gegund om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is minimaal gelijk aan de oorspronkelijke vermoedelijke levertijd met een maximum van 3 maanden. Indien de ondernemer alsnog binnen deze termijn levert, zal een eventuele prijsverhoging binnen deze termijn niet worden doorberekend. Bij overtreding van de vermoedelijke levertijd is de ondernemer niet aansprakelijk voor gevolgschade, hoe dan ook genaamd. Bij overschrijding van deze nadere termijn heeft de consument het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Mocht de koper ervoor kiezen om de goederen zelf af te halen dan dienen de gekochte goederen vooraf gecontroleerd te worden door de koper.
8. Goederen worden geleverd tot aan de voordeur. Artikelen worden niet op locatie ge(de)monteerd. Ook is er geen mogelijkheid om inpakmateriaal retour te nemen. Volumineuze goederen worden bezorgd met onze bezorgdienst. Overig vindt plaats via pakketdiensten.

Artikel 12 - Betaling

1. Betaling vindt plaats door middel van vooruitbetaling via bank, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. Ondernemer is bij uitblijvende betaling gerechtigd aan de afnemer een rente van 1% per maand te berekenen, gerekend vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had moeten plaatsvinden. Afnemer is voorts, buiten de hoofdsom en rente gehouden tot vergoeding van alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, door de verzuimde betaling veroorzaakt te vorderen. Voor het in verzuim stellen van de consument is ondernemer gerechtigd de werkelijke kosten in rekening te brengen, te verhogen met een redelijk bedrag aan kantoorkosten.

2. In geval van betaling na aflevering geldt dat de goederen eigendom blijven van ondernemer totdat alle verschuldigde bedragen, of daarmee samenhangende bedragen zijn voldaan.

Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Zonder origineel aankoopbewijs is het niet mogelijk om een klacht in te dienen.
2. Klachten dienen elektronisch te worden ingediend met bijbehorende foto's via service@dok2.nl
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven per email worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
4. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. Overlet zijn aansprakelijkheid op grond van de wet en hetgeen tussen partijen is overeengekomen, is de verkoper niet aansprakelijk voor schade als gevolg van oorzaken die de verkoper niet kende noch behoorde te kennen, zoals:
 - het ontstaan van verkleuringen, krimpnamen en/of scheurtjes ontstaan door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, c.v.-leidingen en haarden;
 - veranderingen in het luchtvochtigheidspercentage c.q. van temperatuur, dan wel een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimte.
 - de consument is zelf verantwoordelijk zich op de juiste manier te laten voorlichten. Ondernemer beschikt over onderhoudsboekjes.
6. De ondernemer is gerechtigd voorrijkosten in rekening te brengen, ook bij het verlenen van service, mits dit vooraf aan de koper bekend is gemaakt.

Artikel 14 - Best Buy

1. Op onze producten garanderen wij u een laagste prijsgarantie. Laagste prijsgarantie is van toepassing op de vaste lage prijs van andere aanbieders. Laagste prijsgarantie wordt niet verleend op tijdelijke promotionele aanbiedingen van concurrenten.
2. Het betreffende artikel dient volkomen identiek te zijn aan het artikel dat ondernemer levert. Tevens dient het artikel origineel verpakt en nieuw te zijn. Een lagere prijs op showroommodellen valt niet onder de laagste prijsgarantie. Ook mag het geen B-keus artikel zijn. Hiernaast dient dezelfde service van toepassing te zijn.
3. Laagste prijsgarantie is niet van toepassing indien het concurrerend bedrijf buiten Nederland gevestigd is.
4. Laagste prijsgarantie is niet van toepassing in vergelijking met aanbieders die geen fysiek adres hebben, faillissementverkoppen en partij- en groothandels waar betreffend artikel tegen dezelfde condities wordt aangeboden.
5. Mocht u als klant binnen 1 week na aankoop/bestelling toch ergens een lagere prijs vinden dan krijgt u het verschil terug.

Artikel 15 - Nederland Recht

In geval van geschillen is uitsluitend het Nederland recht van toepassing.

Artikel 16 - Review voorwaarden

De reviews die op onze site staan worden door Kiyoh verzameld en gecontroleerd op echtheid. Alle verzamelde beoordelingen zijn afkomstig van iemand die bij ons een aankoop heeft gedaan. Als dit niet het geval is, bijvoorbeeld omdat producten of diensten gratis zijn geleverd of er sprake was van een betaalde samenwerking, dan blijkt dit duidelijk uit de review. Wij doen er alles aan om nepreviews te voorkomen door te controleren of deze persoon bij ons bekend is en vragen een aankoopbewijs op als we de reviewer niet kennen. Nepreviews worden door ons verwijderd. Meer informatie hierover vind je op de reviewpagina van Kiyoh.