

## Algemene voorwaarden ROAN Illustraties

### ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **ROAN Illustraties:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Donstraat 5, 9406 RZ te Assen (Nederland) onder KVK-nummer 77188594, met BTW-ID NL 003159409B69.
2. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
3. **Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie ROAN Illustraties een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
4. **Consument:** een klant, natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
5. **Partijen:** ROAN Illustraties en de klant gezamenlijk.
6. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen partijen in het kader waarvan ROAN Illustraties zich jegens de klant verbindt tot de verkoop en levering van producten.
7. **Overeenkomst op afstand:** en overeenkomst die tussen ROAN Illustraties en een consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ROAN Illustraties en de consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, zoals een overeenkomst met een consument die rechtstreeks middels de webwinkel wordt gesloten. Een overeenkomst is aldus geen overeenkomst op afstand indien daarbij door ROAN Illustraties geen georganiseerd systeem voor communicatie op afstand wordt gebruikt, bijvoorbeeld in het geval de consument de contactgegevens van ROAN Illustraties op internet opzoekt en telefonisch een bestelling plaatst.
8. **Producten:** de in het kader van de overeenkomst door ROAN Illustraties aan de klant te leveren zaken.
9. **Webwinkel:** [www.roanillustraties.nl](http://www.roanillustraties.nl)
10. **Schriftelijk:** communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
11. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
12. **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.
13. **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.
14. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

15. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.

## ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ROAN Illustraties en iedere overeenkomst.
2. De eventuele algemene voorwaarden van de klant, onder welke benaming dan ook aangeduid, zijn niet op de overeenkomst van toepassing.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de overeenkomst als zodanig, tast de geldigheid van de overige bedingen niet aan. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

## ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van ROAN Illustraties is vrijblijvend, ook in geval daarin een termijn van aanvaarding is vermeld. ROAN Illustraties kan zijn aanbod tot meteen, althans zo spoedig mogelijk na aanvaarding daarvan door de klant, nog herroepen.
2. De klant kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van ROAN Illustraties dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
3. Iedere overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand door aanbod en aanvaarding. Een bestelling gedaan middels de webwinkel zal, onverminderd het bepaalde in lid 1, per e-mail aan de klant worden bevestigd.
4. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij ROAN Illustraties in te zien zijn en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
5. Indien de klant de overeenkomst op naam van een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die overeenkomst.



#### ARTIKEL 4. | RECHT VAN ONTBINDING

1. Bij de aankoop van producten en/of diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument.
2. De consument heeft geen recht van ontbinding bij de levering van, volgens specificaties van de consument vervaardigde producten die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, waaronder in elk geval alle gepersonaliseerde producten begrepen.
3. De consument kan de overeenkomst op afstand ontbinden door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door ROAN Illustraties aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen bij ROAN Illustraties. Zo spoedig mogelijk nadat ROAN Illustraties in kennis is gesteld van het voornemen van de consument om de overeenkomst op afstand te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal ROAN Illustraties de ontbinding van de overeenkomst op afstand per e-mail bevestigen.
4. Gedurende de termijn als bedoeld in lid 1 dient de consument zorgvuldig om te gaan met de te retourneren producten en de verpakking daarvan. De consument mag de te retourneren producten slechts in die mate hanteren en inspecteren voor zover nodig is om de aard en kenmerken van de producten te beoordelen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument de producten slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een fysieke winkel zou mogen doen.
5. Teruglevering van de producten dient plaats te vinden binnen 14 dagen nadat de consument de overeenkomst op afstand conform het bepaalde in lid 3 heeft ontbonden.
6. Indien de consument gebruik maakt van het recht van ontbinding, komen de kosten van retournering van de producten voor rekening van de consument.
7. Indien de consument van het recht van ontbinding gebruik maakt, zal hij de betreffende producten onbeschadigd, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan ROAN Illustraties retourneren.
8. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van de producten die het gevolg is van een manier van omgaan met de producten die verder gaat dan is toegestaan ingevolge lid 4. ROAN Illustraties is gerechtigd deze waardevermindering aan de consument in rekening te brengen, al dan niet door deze te verrekenen met de eventueel van de consument reeds ontvangen betaling.
9. ROAN Illustraties zal de eventueel reeds van de consument ontvangen betaling met betrekking tot het gedeelte van de bestelling dat wordt geretourneerd, minus de eventuele waardevermindering, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van de overeenkomst op afstand aan de consument terugbetalen, mits de producten door ROAN Illustraties zijn terugontvangen, dan wel door de consument is aangetoond dat de producten daadwerkelijk retour zijn gezonden. Terugbetaling geschiedt aan de hand van dezelfde betaalmethode als waarmee betaling door de consument heeft plaatsgevonden, tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

## ARTIKEL 5. | LEVERTIJDEN

1. Alle levertijden zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op een schadevergoeding.
2. Het verzuim van ROAN Illustraties treedt niet eerder in dan nadat de klant ROAN Illustraties schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld, en ROAN Illustraties na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is.
3. ROAN Illustraties zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij de klant akkoord is gegaan met een langere levertermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen, nadat hij de bestelling geplaatst heeft, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

## ARTIKEL 6. | LEVERING

1. Levering van producten geschiedt op het door de klant opgegeven afleveradres. Indien geen afleveradres is vermeld, geldt het factuuradres als afleveradres.
2. Het risico van verlies en beschadiging van de producten gaat over op de klant op het moment dat de producten door of namens de klant in ontvangst zijn genomen.

## ARTIKEL 7. | TOLERANTIES

1. In het aanbod, in de webwinkel of anderszins door ROAN Illustraties vermelde en/of weergegeven kenmerken van de te leveren producten, kunnen in geringe mate afwijken van hetgeen daadwerkelijk wordt geleverd. Als geringe afwijkingen worden aangemerkt alle afwijkingen in kenmerken van de producten welke de klant redelijkerwijs behoort te dulden, zoals kleine afwijkingen in kleuren en positie van bedrukking in verband met verschil tussen beeldschermweergave en de werkelijkheid, respectievelijk de gebruikte productietechniek. De aanwezigheid van geringe afwijkingen biedt voor de klant geen grond voor klachten, geen grond om de overeenkomst te ontbinden, dan wel schadevergoeding of enige andere compensatie te vorderen.
2. Ten aanzien van producten van textiel geldt een toelaatbare marge van ca. 5% tussen de werkelijke maten en de maten zoals weergegeven in de maattabel in de webwinkel. Een afwijking binnen deze marge biedt voor de klant evenmin een grond voor klachten, een grond om de overeenkomst te ontbinden, dan wel schadevergoeding of enige andere compensatie te vorderen.



## ARTIKEL 8. | ONDERZOEK EN KLACHTEN

1. De klant dient op het moment van leveren, althans onverwijld daarna, te onderzoeken of de aard en de hoeveelheid van de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Indien de aard en/of hoeveelheid van de producten naar oordeel van de klant niet aan de overeenkomst beantwoord(t)(en), dient hij daarvan onverwijld per e-mail te doen aan ROAN Illustraties.
2. Klachten met betrekking tot ten tijde van de levering van de producten redelijkerwijs niet-zichtbare of anderszins niet-kenbare gebreken, dienen binnen 14 dagen nadat de klant van het bestaan van het gebrek in kennis is geraakt, althans redelijkerwijs in kennis had kunnen geraken, per e-mail bij ROAN Illustraties te zijn ingediend.
3. Klachten dienen onder opgave van het order-ID en een beschrijving van de klacht te worden ingediend. De klant wordt verzocht foto's mee te sturen als aan de hand daarvan het probleem kan worden toegelicht of geïdentificeerd.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 en lid 2 van dit artikel, kan een consument er geen beroep meer op doen dat hetgeen in het kader van een consumentenkoop is geleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien niet binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek door de consument ter zake bij ROAN Illustraties is geklaagd.
5. Indien de klant niet tijdig en overeenkomstig het bepaalde in de vorige leden klaagt, vloeit er voor ROAN Illustraties uit een dergelijke klacht van de klant geen enkele verplichting voort.
6. Ook indien de klant tijdig klaagt, blijft zijn verplichting tot tijdige betaling aan ROAN Illustraties bestaan, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de consument dwingend in de weg staat.

## ARTIKEL 9. | GARANTIE EN CONFORMITEIT

1. ROAN Illustraties staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat ROAN Illustraties er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door ROAN Illustratie verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. De garantietermijn van ROAN Illustraties komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. ROAN Illustraties is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

4. De garantie geldt niet indien:
  - o de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;

#### ARTIKEL 10. | VERZENDKOSTEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

1. Bij aflevering in Nederland geschiedt verzending voor de klant kosteloos bij een bestelbedrag vanaf € 80,- (incl. btw). In andere gevallen komen de verzendkosten aanvullend voor rekening van de klant.
2. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 4 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### ARTIKEL 11. | DE PRIJS

1. 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.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien ROAN Illustraties dit bedongen heeft en:
  - o deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - o de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
5. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is ROAN Illustraties niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.



## ARTIKEL 12. | KLACHTENREGELING

1. Klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst dienen, onverminderd het bepaalde in artikel 8, binnen bekwame tijd nadat de klant de gronden die tot de klacht aanleiding gaven, volledig en duidelijk omschreven, per e-mail, onder opgave van het order-ID en beschrijving van de klacht, te worden ingediend bij ROAN Illustraties. Indien de klacht betrekking heeft op een geleverd product, wordt de klant verzocht foto's mee te sturen als aan de hand daarvan het probleem kan worden toegelicht of geïdentificeerd.
2. Bij ROAN Illustraties ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht, in het kader van een overeenkomst op afstand, niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de consument het geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR-platform ([ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)).
4. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door ROAN Illustraties, zal ROAN Illustraties de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## ARTIKEL 13. | SLOTBEPALINGEN

1. Alle door ROAN Illustraties geleverde producten blijven zijn eigendom totdat de klant alle betalingsverplichtingen uit de betreffende overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
2. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Voor zover de wet daarvan onder de gegeven omstandigheden van het geval niet dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van ROAN Illustraties aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen partijen kennis te nemen.

