Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- **Dag**: kalenderdag;
- **Duurtransactie**: een overeenkomst op afstand m.b.t. een reeks producten en/of diensten, met levering/afname in de tijd;
- **Duurzame gegevensdrager**: elk medium waarmee informatie kan worden opgeslagen voor toekomstige raadpleging;
- **Herroepingsrecht**: mogelijkheid om binnen de bedenktijd van de overeenkomst af te zien;
- **Modelformulier**: formulier dat de ondernemer ter beschikking stelt voor herroeping;
- **Ondernemer**: Redâ€¯Hart, natural of rechtspersoon die producten/diensten op afstand aanbiedt;
- **Overeenkomst op afstand**: overeenkomst gesloten via een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand;

- **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat gebruikt wordt om een overeenkomst te sluiten zonder fysieke aanwezigheid;
- **Algemene Voorwaarden**: deze voorwaarden van Redâ€¯Hart.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Red Hart
Diepenhorstlaan 10A, 2288â€¯EW Rijswijk
Eâ€‘mail: info@redhart.nl
KvK: 90464125
Bankrekening nummer: NL60ABNA0122723201
BTW nr.: NL863830730B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden op elk aanbod en iedere overeenkomst op afstand tussen Redâ€¯Hart en de consument.
De tekst is vanaf elke pagina van de website toegankelijk en kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.
Bij tegenstrijdigheid tussen deze en specifieke product- of dienstenvoorwaarden, geldt de voor de consument gunstigste bepaling.

Artikel 4 - Het aanbod

Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld.
Het aanbod bevat duidelijke omschrijvingen, prijzen inclusief btw, verzendkosten, stemwijze van

totstandkoming van de overeenkomst, herroepingsrecht, betaal-/leveringsvoorwaarden, geldigheidsduur van het aanbod, datagebruik en toegankelijke gebruikersopties.
Afbeeldingen zijn waarheidsgetrouw, maar kleur- en drukvariaties kunnen hiervan afwijken.
Kennelijke foutieve prijsopgaven binden Redâ€¯Hart niet.

Artikel 5 - De overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand na aanvaarding door de consument en bevestiging door Redâ€¯Hart.
Bij elektronische overeenkomst zorgt Redâ€¯Hart voor veilige gegevensoverdracht.
Redâ€¯Hart kan voorafgaand aan bevestiging toetsen of de consument aan betalingsverplichtingen kan voldoen en mag een bestelling weigeren indien nodig.
Bij leveren ontvangt de consument: bezoekadres, herroepingsrechtinformatie, garantievoorwaarden, relevante voorwaarden en opzeggingsvereisten.
Overeenkomsten worden gesloten onder voorbehoud van beschikbaarheid.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten heeft de consument 14 dagen bedenktijd na ontvangst om de overeenkomst te herroepen zonder opgave van reden.
Tijdens de bedenktijd mag het product alleen worden beoordeeld zoals in een winkel gebeurt.
Voor herroeping neemt de consument contact op via info@redhart.nl of vult het modelformulier in.

Na melding moet het product binnen 14 dagen geretourneerd worden met alle toebehoren en indien mogelijk in originele verpakking.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

De consument betaalt de retourkosten, behalve in geval van: fout geleverd artikel, defecte levering of levering van een product over de houdbaarheidsdatum.
Na herroeping stort Redâ€¯Hart binnen 14 dagen het volledige bedrag terug inclusief verzendkosten, via dezelfde betaalmethode, tenzij anders overeengekomen.
Redâ€¯Hart mag wachten met terugbetalen tot het product is ontvangen of bewijs van retour is geleverd.
Bij beschadiging door onzorgvuldig gebruik kan waardevermindering in mindering worden gebracht.
De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering indien Redâ€¯Hart niet alle wettelijke informatie vooraf heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- Hygiënische producten waarvan de verzegeling is verbroken,
- Bederfelijke of snel verder houdbare producten,
- Gepersonaliseerde artikelen,
- Shoptegoed en cadeaubonnen.

Artikel 9 - De prijs

Alle prijzen zijn inclusief btw.
Prijsveranderingen zijn niet mogelijk binnen de vermelde geldigheidsduur, tenzij vanwege gewijzigde btw-tarieven of marktfluctuaties die vooraf zijn vermeld.
Foutieve prijzen binden Redâ€¯Hart niet.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

Redâ€¯Hart garandeert dat producten voldoen aan de overeenkomst, beschrijving en redelijke verwachtingen.
Op elektronische producten geldt 2 jaar fabrieksgarantie, aanvullend op de wettelijke garantie.
Schade of defecten moeten binnen 2 maanden na ontdekking schriftelijk gemeld worden.
Garantie vervalt bij onoordeelkundig gebruik, eigen reparatie of overheidsvoorschriften.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Redâ€¯Hart handelt bestellingen zorgvuldig af en levert producten binnen 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.
Bij vertraging of onmogelijke levering wordt de consument uiterlijk binnen 30 dagen geïnformeerd en kan de overeenkomst kosteloos ontbonden worden.
Bij ontbinding betaalt Redâ€¯Hart binnen 14 dagen terug.
Bij vervangende levering geldt geen uitsluiting van het herroepingsrecht.
Het risico gaat over op de consument bij bezorging of ontvangst door diens vertegenwoordiger.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Consument kan overeenkomsten voor onbepaalde tijd met maximaal één maand opzegtermijn opzeggen.
Voor bepaalde tijd met geregeld afleveren geldt opzegging tegen het einde van de periode met max. één maand opzegtermijn.
Stilzwijgende verlenging is niet toegestaan, behalve bij dagâ€‘, nieuwsâ€‘ of weekbladen (max. 3 maanden, met max. één maand opzegtermijn).
Bij abonnement van meer dan 1 jaar geldt jaarlijks opzegrecht met maximaal één maand opzegtermijn, tenzij onredelijk.

Artikel 13 - Betaling

Betaling dient binnen 7 dagen na de bedenktijd (of verzending bij diensten) te worden voldaan.
De consument moet onjuistheden in betaalgegevens direct melden.
Bij wanbetaling kan Redâ€¯Hart, conform wettelijke regels, redelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

Redâ€¯Hart beschikt over een klachtenprocedure.
Klachten dienen binnen 2 maanden na constatering schriftelijk te worden ingediend via info@redhart.nl.
Binnen 14 dagen ontvangt de consument een ontvangstbevestiging of oplossing.
Blijft bemiddeling uit, dan kan de consument

via **WebwinkelKeur** verzoeken tot mediation:

- Bemiddeling via geschilpagina WebwinkelKeur;
- Indien geen oplossing, bindende uitspraak via de onafhankelijke geschillencommissie van WebwinkelKeur (met eventuele kosten voor de consument).
  Een ingediende klacht schorst de verplichtingen van Redâ€¯Hart niet, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
  Is de klacht gegrond, dan zal Redâ€¯Hart het product kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - Geschillen

Op deze voorwaarden en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen en mogen niet ten nadele van de consument zijn.