

Algemene voorwaarden

Friend home and more oftewel Friendbag Gevestigd in Pijnacker aan Hoflandstraat 17, 2641JJ.
Met KvKnr. : 65912500 en BTWnr.: NL001571570B95 hierna te noemen Friend.

1. Algemeen

- 1.1 De hieronder genoemde algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten aangegaan via Friend
- 1.2. Onderstaande voorwaarden kunnen ten alle tijden door Friend gewijzigd worden.
- 1.3. Door het plaatsen van een bestelling bij Friend verklaart elke klant zich, zonder voorbehoud, akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.
- 1.4. Op de algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Prijzen en verzendkosten

- 2.1 Alle genoemde prijzen zijn in euro's, incl. btw en excl. verzendkosten.
De verzendkosten worden in het totaaloverzicht, voor het sluiten van de overeenkomst, berekend.
- 2.2 De verzendkosten binnen Nederland zijn als volgt: voor 1 of meerdere tassen of accessoires tot een gewicht van 10 kilo per verzending zijn de kosten de op dat moment geldende tarieven. Buiten Nederland is mogelijk, maar hiervoor gelden andere regels en tarieven en in overleg maken we daar afspraken over.
- 2.3 Aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt en gedurende de daarvoor aangegeven looptijd.
- 2.4 Aan onjuiste prijsinformatie kunnen geen rechten ontleend worden.
- 2.5 Voor de op maat gemaakte producten geldt een op maat prijs die bestaat uit diverse onderdelen waaronder: gebruikte materialen, uurloon en overige kosten, zoals o.a. onderhoud machines, garens en energie. Voor de voorraadproducten geldt een vaste prijs, mits er persoonlijke aanpassingen aan zijn gedaan.

3. Betaling

- 3.1 Betalingen worden bij de voorraadproducten vooraf gedaan. Bij de workshop wordt er een week voor aanvang een betaalverzoek/factuur gestuurd. Bij de op maat gemaakte producten wordt er een aanbetaling gevraagd van 25% tot 50%. Bij grotere oplagen wordt een in overleg overeengekomen aanbetaling afgesproken. Er wordt van te voren een prijsopgaaf gemaakt, de kosten kunnen nog veranderen tijdens het productieproces, i.v.m. inkoop en hoeveelheid materialen hetzij naar boven hetzij naar beneden. De volledige betaling kan pas worden gedaan wanneer het product zo goed als is afgerond. Dan zijn de definitieve kosten pas helder. Betaling dient wel altijd te worden gedaan vóórdat het product wordt verzonden.
- 3.2 Betaling kan geschieden op de volgende manieren:
Via een betaalverzoek, een bankoverschrijving (vermeld hierbij uw naam en/of factuurnummer) of via IDeal. De bankgegevens: staan op de website ten name van Friend home and more. Of via facturering (bedrijven) met een betalingstermijn van 14 dagen en voor een op maat product geldt een van te voren afgesproken aanbetaling.
- 3.3 Bestellingen worden alleen verzonden na ontvangst van betaling.
- 3.4 Bij het ontvangen van de betaling door Friend ontvangt u een bevestiging hiervan per email.

4. Levering

- 4.1 Bestellingen die verzonden moeten worden, biedt Friend aan de verzendmaatschappij als standaard pakketpost. Indien u het wil verzekeren of aangetekend verzonden wilt hebben komen de extra kosten voor uw eigen rekening.
- 4.2 Friend hanteert normaliter een levertijd van 14 werkdagen. Dit is wel afhankelijk van de complexiteit van het te vervaardigen product en de drukte op dat moment. Dit gaat altijd in overleg en wordt tijdig aangegeven.
- 4.3 Friend is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging bij eventuele verzending. Verzenden is op eigen risico. Friend is wel bereid om bij eventuele schade of verlies samen naar een oplossing te zoeken.

5. Annulering

- 5.1 Annulering is alleen mogelijk bij een mondelinge overeenkomst indien de productie nog niet is gestart en er nog geen aanbetaling is gedaan. Het starten van de productie wordt van te voren aangegeven. Wanneer er een offerte is opgesteld en de offerte schriftelijk akkoord is, kan de overeenkomst niet meer worden geannuleerd, alleen in uitzonderlijke gevallen en met een gegronde reden.
- 5.2 Annuleren bij voorraadproducten is alleen mogelijk indien de betaling nog niet voldaan is.
- 5.3 Het annuleren van een workshop is tot 14 dagen van te voren mogelijk zonder een gegronde reden. Dit in verband met inkoop van materialen. Bij een gegronde reden, altijd in overleg, is 7 dagen van te voren mogelijk voor het verstrijken van de betaaltermijn.

6. Ruilen en retourneren

- 6.1 De op maat gemaakte producten van Friend kunnen niet geruild of retour worden genomen omdat deze producten van persoonlijke aard zijn en speciaal naar wens worden gemaakt. Bij eventuele fouten of indien iets niet helemaal naar verwachting is geproduceerd, wil Friend altijd in overleg naar een oplossing zoeken, mits redelijk.
- 6.2 Producten die op voorraad worden gemaakt, mogen binnen 14 dagen worden geruild of geretourneerd.

6.3 In het geval er een product geretourneerd wordt, zal het aankoopbedrag, mits het artikel in goede staat ontvangen wordt, teruggestort worden op uw rekening.

7. Klachten

7.1 Friend stuurt bij online bestellingen altijd een foto van het eindresultaat van het product, ook zal er tussendoor overleg zijn wanneer er onduidelijkheden of technische onhaalbaarheden zijn over de productie. Indien er bij levering toch iets aan het product mankeert, gaat Friend in overleg met u op zoek naar een passende oplossing.

7.2 Mocht er binnen 6 maanden na aankoop toch schade aan het product ontstaan, zoals het breken van een leren hengsel of bijvoorbeeld musketonhaken, of het loslaten van holnieten of andere ijzerwaren, zal Friend hiervoor de kosten vergoeden.

7.3 Verkleuring of lichte slijtage van het leer valt onder normale gebruiksschade en zal niet worden vergoed. Wel is Friend bereid om het product voor u op te knappen zover dat mogelijk is. De kosten gaan dan in redelijk overleg.

Klachten kunt u sturen naar: info@friendbag.nl

Indien retour van het product:

Friend home and more

Hoflandstraat 17

2641 jj Pijnacker

8. Aansprakelijkheid

8.1 Bij het niet volgen van de onderhoudstips die te vinden zijn op de website kan Friend niet aansprakelijk worden gesteld, cq worden klachten ongegrond verklaard.

8.2 Friend is niet aansprakelijk voor kleurafwijkingen ten gevolge van beeldschermkwaliteit.

8.3 De inhoud van de website is zorgvuldig samengesteld. Friend kan echter niet verantwoordelijk gehouden worden voor niet juiste en/of onvolledige informatie.

8.4 Indien onopzettelijk door typ-, -zet -of drukfouten verkeerde prijsinformatie op de website is vermeld zal deze zo spoedig mogelijk worden aangepast. Ook op al gedane bestellingen van voorraadproducten kunnen prijswijzigingen als gevolg van bovenstaande worden doorgevoerd, indien de bestelling nog niet verzonden is. Desgewenst mag de klant vanwege bovenstaande prijswijziging de gedane bestelling kosteloos annuleren.

8.5 Friend doet er alles aan om een zo goed mogelijk product te leveren. Echter gaat het om handgemaakte producten en hierdoor zullen er altijd kleine schoonheidsfoutjes in het product kunnen zitten.

8.6 Friend koopt haar leer in bij diverse leveranciers en kan nooit garanderen dat een bepaalde leersoort altijd leverbaar is. Ook voor stoffen geldt dat er altijd kleine (kleur) afwijkingen kunnen zijn op basis van producten op de website of in het atelier.

9. Overmacht

9.1 In het geval van overmacht heeft Friend het recht om de uitvoering van een bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden, door dit schriftelijk mee te delen en zonder dat Friend gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van billijkheid en redelijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

10. Privacy

10.1 Persoonsgegevens worden enkel opgenomen in het klantenbestand van Friend en zullen niet beschikbaar gesteld worden aan derden.

10.2 Van elk product worden foto's gemaakt voor portfolio. De foto's worden ook geplaatst op de website en sociale media zoals Facebook en Instagram. Indien u hiertegen bezwaar heeft horen wij dit graag van u. Uw product wordt dan niet geplaatst.

11. Garantie

11.1 Friend biedt 6 maanden garantie (indien er iets zoals bij art. 7.2 kapot is, zal Friend dit in redelijk overleg op haar kosten repareren) na aankoop van het product. Mocht er na deze 6 maanden toch iets kapot gaan, mail gerust en in redelijk overleg komen we hier vast uit. Bij sporen van niet normaal gebruik geven wij geen garantie.

11.3 Friend werkt veelal met natuurlijke producten zoals leer. Leer kan door vocht en zon verkleuren en scheurtjes krijgen of uitharden. Door regelmatig onderhoud met de juiste onderhoudsmiddelen beschreven op de website, kunt u dit zoveel mogelijk voorkomen. Indien dit toch plaatsvindt kan Friend hier geen garantie op geven omdat er sprake is van een natuurproduct.

12. Vriendelijkheid

12.1 Friend heeft als basis een betrouwbaar karakter en wil dit ook als haar handelsmerk benadrukken in de naam Friend. Hierdoor wil zij altijd in redelijk overleg met de klant met betrekking tot annulering en/of klachten. Er wordt natuurlijk wel vanuit gegaan dat de klant zich ook redelijk en betrouwbaar opstelt naar Friend. Hierdoor is de overeenkomst die Friend en klant zullen sluiten altijd een overeenkomst waar je blij van wordt en waar geen kleine lettertjes in verborgen zitten.