

# Algemene voorwaarden

## Webwinkel

### Inleiding

Hieronder vindt u onze Algemene Voorwaarden. Deze zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van of een bestelling plaatst via onze Website. De Algemene Voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als koper. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen.

### Artikel 1. Definities

- 1.1. **Raven Bone Hill:** gevestigd te Maassluis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 68855125 handelend onder de naam Raven Bone Hill.
- 1.2. **Website:** de website van Raven Bone Hill, te raadplegen via [ravenbonehill.nl](http://ravenbonehill.nl) en alle bijbehorende subdomeinen.
- 1.3. **Klant:** de klant die al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met Raven Bone Hill en/of zich geregistreerd heeft op de Website.
- 1.4. **Overeenkomst:** iedere afspraak of overeenkomst tussen Raven Bone Hill en Klant, van welke overeenkomst de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.5. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.

### Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van Raven Bone Hill zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Indien Klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de Algemene Voorwaarden, zijn deze voor Raven Bone Hill slechts bindend, indien en voor zover deze door Raven Bone Hill uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- 2.3. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn die voorwaarden ook van toepassing, maar kan Klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **Artikel 3. Prijzen en informatie**

- 3.1. Alle op de Website en in andere van Raven Bone Hill afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw en, tenzij op de Website anders vermeld, andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Indien er verzendkosten worden gerekend, zal dit duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst worden vermeld. Daarnaast zullen deze kosten in het bestelproces apart worden weergegeven.
- 3.3. De inhoud van de Website is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Raven Bone Hill kan echter niet garanderen dat alle informatie op de Website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie op de Website en in andere van Raven Bone Hill afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.
- 3.4. Raven Bone Hill kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor (kleur)afwijkingen ten gevolge van beeldschermkwaliteit.

### **Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst**

- 4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod van Raven Bone Hill en het voldoen aan de daarbij door Raven Bone Hill gestelde voorwaarden.
- 4.2. Indien Klant het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Raven Bone Hill onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden.
- 4.3. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de Overeenkomst door Klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft Raven Bone Hill het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.
- 4.4. Raven Bone Hill kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, maar ook van alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien Raven Bone Hill op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden, zoals vooruitbetaling te verbinden.

## **Artikel 5. Registratie**

- 5.1. Om optimaal gebruik te maken van de Website, kan Klant zich registreren via het registratieformulier/ de account-aanmeldmogelijkheid op de Website.
- 5.2. Tijdens de registratieprocedure kiest Klant een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee hij na registratie kan inloggen op de Website. Klant is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een voldoende betrouwbaar wachtwoord.
- 5.3. Klant dient zijn inloggegevens, zijn gebruikersnaam en wachtwoord strikt geheim te houden. Raven Bone Hill is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een Klant die zich aanmeldt op de Website ook daadwerkelijk die Klant is. Al hetgeen gebeurt via het account van Klant, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van Klant.
- 5.4. Indien Klant weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient hij zo spoedig mogelijk zijn wachtwoord te wijzigen en/of Raven Bone Hill daarvan in kennis te stellen, zodat Raven Bone Hill gepaste maatregelen kan nemen.

## **Artikel 6. Uitvoering Overeenkomst**

- 6.1. Zodra de bestelling door Raven Bone Hill is ontvangen, stuurt Raven Bone Hill de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit Artikel gestelde zo spoedig mogelijk toe.
- 6.2. Raven Bone Hill is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.
- 6.3. De levertermijn bedraagt in beginsel 4 werkdagen. De wijze van levering kan op verschillende manieren plaatsvinden en is ter keuze van Raven Bone Hill.
- 6.4. Indien Raven Bone Hill de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt zij Klant daarvan in kennis. Klant kan in dat geval akkoord gaan met een nieuwe leverdatum of hij krijgt de mogelijkheid om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 6.5. Raven Bone Hill raadt Klant aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd, bij voorkeur schriftelijk, te melden. Zie nader het Artikel omtrent garantie en conformiteit.
- 6.6. Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn afgeleverd, gaat het risico, waar het deze producten betreft, over op Klant. Indien uitdrukkelijk anders is afgesproken, gaat het risico al eerder over op Klant. Als Klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.

- 6.7. Raven Bone Hill is gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het bestelde product, indien het bestelde niet meer leverbaar is. Klant is dan gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos te retourneren.

## **Artikel 7. Herroepingsrecht**

- 7.1. Dit artikel is slechts van toepassing op de Klant zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 7.2. Klant heeft het recht de op afstand gesloten Overeenkomst met Raven Bone Hill binnen 14 dagen na ontvangst van het product, zonder opgave van redenen, kosteloos te ontbinden.
- 7.3. De termijn gaat in op de dag nadat de Klant, of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
- als Klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen;
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- 7.4. Klant dient de retourkosten zelf te dragen, indien deze kosten hoger zijn dan het reguliere posttarief geeft Raven Bone Hill een raming van deze kosten. De verzendkosten die door Klant zijn gemaakt bij de aankoop van het product worden niet begrepen onder de kosten voor het retourneren en blijven voor eigen rekening van Klant.
- 7.5. Binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn zal Klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Klant zal de verpakking slechts openen en het product slechts gebruiken voor zover dit nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van producten na te gaan. Uitgangspunt hierbij is dat deze inspectie niet verder mag gaan dan dat Klant in een fysieke winkel zou kunnen.
- 7.6. Klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in het vorige lid.
- 7.7. Klant kan de Overeenkomst conform de in lid 1 van dit Artikel gestelde termijn ontbinden door het modelformulier voor herroeping (digitaal) te zenden aan Raven Bone Hill, of op andere ondubbelzinnige wijze aan Raven Bone Hill kenbaar te maken dat hij van de aankoop af ziet. Raven Bone Hill

bevestigt in geval van een digitale melding de ontvangst van die melding. Na ontbinding heeft Klant nog 14 dagen om het product terug te zenden. Het is ook mogelijk om binnen de in lid 1 van dit Artikel gestelde bedenktijd het product direct terug te zenden, mits het modelformulier voor herroeping of andere ondubbelzinnige verklaring voor herroeping is bijgesloten.

Producten kunnen geretourneerd worden naar:

Raven Bone Hill  
Govert van Wijnkade 7  
3144ED, Maassluis

- 7.8. Reeds door Klant (vooruit) betaalde bedragen zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van de Overeenkomst worden terugbetaald aan Klant op dezelfde wijze als dat Klant de bestelling heeft betaald. Als Klant heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Raven Bone Hill de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen. Tenzij Raven Bone Hill aanbiedt het product zelf af te halen, mag Raven Bone Hill wachten met terugbetalen tot Raven Bone Hill het product heeft ontvangen of tot Klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 7.9. Op de Website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst informatie over het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en een eventuele gewenste procedure vermeld.
- 7.10. Het herroepingsrecht geldt niet voor:
- Producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
  - Producten die snel kunnen bederven of verouderen;

## **Artikel 8. Betaling**

- 8.1. Klant dient betalingen aan Raven Bone Hill volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de Website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Raven Bone Hill is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. In geval van betaling na levering kent Klant een betalingstermijn van 14 dagen ingaand op de dag na levering.

## **Artikel 9. Garantie en conformiteit**

- 9.1. Dit artikel is slechts van toepassing indien er sprake is van een Klant die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er door Raven Bone Hill een aparte garantie op de producten wordt gegeven geldt, onverminderd het zojuist gestelde, dit voor alle type Klanten.

- 9.2. Raven Bone Hill staat er voor in dat de producten 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 specifiek overeengekomen, staat Raven Bone Hill er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 9.3. Een door Raven Bone Hill, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Klant op grond van de Overeenkomst al heeft en kan invoeren.
- 9.4. Indien het afgeleverde product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient Klant binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft ontdekt Raven Bone Hill daarvan in kennis te stellen.
- 9.5. Indien Raven Bone Hill de klacht gegrond acht, worden na overleg met Klant de relevante producten hersteld, vervangen of vergoed. De maximale vergoeding is, met inachtneming van het Artikel aangaande aansprakelijkheid gelijk aan de door Klant betaalde prijs over het product.

#### **Artikel 10. Garantie bij zakelijke aankopen**

- 10.1. Raven Bone Hill staat er voor in dat de producten 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 specifiek overeengekomen, staat Raven Bone Hill er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik. Anders geldt dat het product geschikt is voor normaal gebruik.
- 10.2. Indien het afgeleverde product bij aflevering niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient Klant binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft ontdekt Raven Bone Hill daarvan in kennis te stellen.
- 10.3. Indien Raven Bone Hill de klacht gegrond acht, worden na overleg met Klant de relevante producten hersteld, vervangen of (deels)vergoed.

#### **Artikel 11. Klachtenprocedure**

- 11.1. Indien Klant een klacht heeft over een product (conform Artikel aangaande garantie en conformiteit) en/of over andere aspecten van de dienstverlening van Raven Bone Hill, dan kan hij bij Raven Bone Hill telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen. Zie de contactgegevens onder aan de Algemene Voorwaarden.
- 11.2. Raven Bone Hill geeft Klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Indien het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal Raven

Bone Hill binnen 7 dagen na de ontvangst van de klacht, de klacht bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van Klant.

- 11.3. Klant die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf kan ook een klacht indienen via het Europese geschillenbeslechtsplatform, te bereiken via <http://ec.europa.eu/odr/>.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. Dit Artikel is slechts van toepassing indien Klant een natuurlijke persoon of rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 12.2. De totale aansprakelijkheid van Raven Bone Hill jegens Klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw).
- 12.3. Aansprakelijkheid van Raven Bone Hill jegens Klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval - maar uitdrukkelijk niet uitsluitend - begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 12.4. Buiten de in de vorige twee leden van dit Artikel genoemde gevallen rust op Raven Bone Hill jegens Klant geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit Artikel genoemde beperkingen komen echter te vervallen indien en voor zover schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Raven Bone Hill.
- 12.5. De aansprakelijkheid van Raven Bone Hill jegens Klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Raven Bone Hill onverwijld en deugdelijk schriftelijk ingebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Raven Bone Hill ook na die termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Raven Bone Hill in staat is adequaat te reageren.
- 12.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Raven Bone Hill meldt.
- 12.7. In geval van overmacht is Raven Bone Hill niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij Klant ontstane schade.

## **Artikel 13. Eigendomsvoorbehoud Zakelijke Aankopen**

- 13.1. Alle geleverde goederen blijven het eigendom van Raven Bone Hill totdat alle vorderingen die Raven Bone Hill op Zakelijke Klant heeft (inclusief eventuele daarmee verband houdende (incasso)kosten en rente) volledig zijn betaald.
- 13.2. Zakelijke Klant is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze zaken, anders dan overeenkomstig zijn normale bedrijf en de normale bestemming van de zaken, te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Daarnaast is het Zakelijke Klant niet toegestaan om deze zaken te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze zaken niet op Zakelijke Klant is overgegaan.
- 13.3. Zakelijke Klant is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Raven Bone Hill te bewaren.
- 13.4. Raven Bone Hill is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd en nog bij de koper aanwezig zijn, terug te nemen indien Zakelijke Klant niet voor tijdige betaling van de facturen zorgdraagt of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren.
- 13.5. Zakelijke Klant zal Raven Bone Hill te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn zaken ter inspectie ervan en/of ter uitoefening van de rechten van Raven Bone Hill.

#### **Artikel 14. Persoonsgegevens**

- 14.1. Raven Bone Hill verwerkt de persoonsgegevens van Klant conform privacy statement. Deze is hier te vinden: <https://www.ravenbonehill.nl/wp-content/uploads/2022/10/Privacy-verklaring-2022-10-19.pdf>

#### **Artikel 15. Slotbepalingen**

- 15.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Raven Bone Hill gevestigd is.
- 15.3. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 15.4. Onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.



## ***Contactgegevens***

Mocht u na het lezen van deze Algemene Voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

Raven Bone Hill  
Govert van Wijnkade 7  
3144ED, Maassluis

Telefoon: 0853036553  
E-mail: [info@ravenbonehill.nl](mailto:info@ravenbonehill.nl)

KvK-nummer: 68855125  
Btw-nummer: NL857619597B01