

1. **INLEIDING EN DEFINITIES**

- Lees onderstaande informatie aandachtig door voordat je een bestelling plaatst.
- Met het plaatsen van een bestelling en het doen van een aanbetaling geef je aan akkoord te gaan met onderstaande algemene voorwaarden.
- Alle inhoud en afbeeldingen op deze website zijn eigendom van Houthandel van Steen
- *Je/jij/jouw/gebruiker/klant* verwijst naar elke persoon die in onze winkel, per telefoon of via de website of email een bestelling plaatst bij Houthandel van Steen
- *Houthandel van Steen/we/wij/ons/onze* verwijst naar Houthandel van Steen
- Orderbevestiging verwijst naar het moment dat een aanbetaling gedaan is, of een bestelling bevestigd is via email, in de winkel of telefonisch.
- Onder werkweek/werkdagen verstaan we maandag t/m vrijdag van 9.00u tot 17.00u.
- Mocht je vragen hebben met betrekking tot de website, de algemene voorwaarden of Houthandel van Steen in het algemeen, neem dan contact met ons op via info@houthandelvansteen.nl of telefonisch via 020 6128300.

2. **PRODUCTEN**

- Tenzij anders vermeld zijn alle producten op maat gemaakt
- ‘Standaard ontwerpen’ worden gemaakt volgens een vast ontwerp, maar maat, houtsoort en afwerking kunnen aangepast worden.

- ‘Op maat gemaakte producten’ worden in samenspraak met, en geheel naar de wensen en specificaties van de klant gemaakt
- ‘HvS Originals’ zijn producten die in kleine oplage gemaakt zijn en verkocht worden in onze winkel of via de webshop.

3. **OFFERTE EN ORDERBEVESTIGING**

- Na het doen van een offerte aanvraag via email ontvang je z.s.m. een bevestiging van je aanvraag, mocht er nog meer informatie benodigd zijn om een offerte op te kunnen stellen dan geven we dit aan in deze email. Vervolgens ontvang je een prijs inschatting en zo nodig een eerste grove schets.
- Als je naar de winkel komt om jouw project te bespreken dan ontvang je ter plekke een initiële prijsinschatting, of sturen we deze later via email.
- Offertes zijn geldig voor een periode van 30 dagen.
- Wanneer de prijsopgave/ruwe schets akkoord zijn sturen we een factuur voor het doen van de aanbetaling die benodigd is om de order vast te leggen. Nadat de aanbetaling gedaan is informeren we je verder over het proces en de te verwachten timings.
- Met het doen van een aanbetaling ga je akkoord met deze algemene voorwaarden

4. **AANPASSINGEN**

- Aanpassingen aan het ontwerp/specificaties/materialen/deadline van een project die worden gedaan door de klant kunnen resulteren in extra kosten. Deze zullen aan de klant gecommuniceerd worden via email, telefoon of persoonlijk.
- Als een gewenste aanpassing niet gedaan kan worden, resulterend in annulering van de order, dan zijn hierop de annuleringsvoorwaarden van toepassing.

- Houthandel van Steen is niet aansprakelijk voor enige negatieve gevolgen van aanpassingen aan het ontwerp waartoe verzocht werd door de klant.
- Wanneer wij het nodig achten om aanpassingen te doen aan het ontwerp, de materialen of de afwerking van een product dan zullen we zo snel mogelijk contact opnemen om dit te bespreken.

5. **BESCHIKBAARHEID EN PRODUCTIETIJD**

- Met uitzondering van 'HvS Originals' worden alle producten op maat gemaakt. Wij hebben geen grote meubels op voorraad en produceren normaal gesproken niet in serie.
- 'Standaard ontwerpen' moeten meestal op bestelling gemaakt worden en hebben normaal gesproken een productietijd van 4-6 weken.
- 'HvS Originals' die op voorraad zijn en besteld worden via onze website worden bezorgd binnen 7-14 werkdagen. In overleg is snellere levering meestal mogelijk.
- De levertijd van op maat gemaakte producten is afhankelijk van het ontwerp en de te gebruiken materialen. Bij de initiële offerte zal een inschatting van de levertijd gegeven worden. Deze inschatting is onder voorbehoud. Zodra de aanbetaling gedaan is en de order bevestigd is kunnen we een meer precieze inschatting geven van de levertijd.
- Wanneer levering voor of op een specifieke datum gewenst is, geef dit dan door bij de eerste offerte aanvraag.
- Wij stellen ons niet aansprakelijk voor eventuele kosten/schade/vertraging aan een project veroorzaakt door een verlate levering.

6. **BETALING**

- Voor 'producten op maat' en 'standaard ontwerpen' is een aanbetaling van 10% benodigd. Voor grote projecten van meer dan €5.000 hanteren we een aanbetaling van 35% vooraf, 35% bij aanvang van de werkzaamheden en 30% bij oplevering van het project.
- De eindafrekening dient voldaan te worden binnen 7 dagen na installatie of levering.
- 'HvS Originals' dienen voor levering in onze winkel of online betaald te worden.
- Wij accepteren betaling via bankoverschrijving of in onze winkel, contant of met pin.
- Onze producten blijven eigendom van Houthandel van Steen totdat de eindfactuur volledig is voldaan.

7. **WEERGAVE VAN PRODUCTEN OP DE WEBSITE EN SOCIAL MEDIA**

- Alle foto's van onze producten op www.houthandelvansteen.nl en onze Facebook en Instagram pagina zijn bedoeld als impressie van het ontwerp en de stijl van het meubel in kwestie. We streven ernaar om alle producten accuraat weer te geven, maar verschillen in kleur en stijl van het hout ten opzichte van foto's kunnen voorkomen.
- De kleur van digitale afbeeldingen wordt beïnvloed door de instellingen en calibratie van het scherm en verschilt per scherm.

8. **ANNULERINGSVOORWAARDEN**

- Bestellingen voor 'producten op maat' en 'standaard producten' kunnen maximaal 1 werkdag na het doen van de orderbevestiging geannuleerd worden.
- Bij orders die geannuleerd worden binnen 2-10 werkdagen na de orderbevestiging en het doen van de aanbetaling, wordt 50% van de aanbetaling terugbetaald.
- Bij bestellingen die meer dan 10 werkdagen na het geven van de orderbevestiging geannuleerd worden wordt 100% van de aanbetaling ingehouden.
- Bestellingen voor 'HvS Originals' kunnen tot aan de verzending geannuleerd worden met volledige restitutie van het orderbedrag. Zie **retouren/terugbetalingen** voor verdere informatie over de retourprocedure na verzending.

9. **INMETEN EN DOOR DE KLANT OPgegeven MATEN**

- De juistheid van aangeleverde afmetingen zijn de verantwoordelijkheid van de klant. Neem contact met ons op wanneer er onduidelijkheid bestaat over de op te nemen afmetingen. Houd er rekening mee dat niet alleen de maten van de gewenste meubelen en waar deze geïnstalleerd moeten worden van belang zijn, maar ook de toegang tot de lokatie. Houd rekening met deuren, smalle gangen, trappen, krappe hoeken etc. Houtheadel van Steen stelt zich niet aansprakelijk voor producten die niet geleverd kunnen worden door een te krappe toegang tot de lokatie.
- Wanneer het ontwerp dit toelaat kunnen producten in delen geleverd en door de klant zelf gemonteerd worden. Wanneer dit het geval is overleggen we dit vooraf.

- Houd rekening met andere factoren die de montage kunnen beïnvloeden, zoals plinten, kozijnen, ongelijke vloeren of de doorgang van een deur.
- Waar nodig zullen wij ter plaatse inmeten, afhankelijk van de locatie kan dit extra kosten met zich meebrengen.

10. **KWALITEIT EN GARANTIE**

- Hout is een natuurproduct - elk product is uniek in stijl, nerf, tekening en karakter en geen 2 producten zijn gelijk, ook niet wanneer dezelfde houtsoort, beits en afwerking gebruikt worden. Hoewel we er alles aan zullen doen om de kleur van een product te matchen met een eventueel aangeleverde sample kan er sprake zijn van verschillen. Dit is onderdeel van het werken met echt hout en is wat jouw meubelstuk echt uniek maakt.
- Wij geven geen garantie op het matchen van houtkleuren met een bestaand meubelstuk. Het is wellicht mogelijk om eenzelfde kleur te verkrijgen, maar we bieden geen restitutie wanneer een item niet exact overeenkomt met een bestaand meubelstuk.
- Producten die niet tegelijkertijd besteld worden kunnen verschillen in kleur/stijl vertonen. Wanneer je wil dat verschillende items exact overeenkomen dan is het raadzaam om deze op hetzelfde moment te bestellen.
- Informeer ons bij het plaatsen van een bestelling over de gewenste stijl van het massieve hout dat gebruikt wordt: rustig of meer rustiek.
- In het geval van schade aan een product die binnen 1 jaar na installatie of levering ontstaat en niet veroorzaakt is door

oneigenlijk gebruik of algemene slijtage, repareren of vervangen wij het product kosteloos indien wij dit redelijk achten.

- Hout is ontvankelijk voor veranderingen door warmte en vocht. Hoewel wij in onze ontwerpen zoveel mogelijk rekening houden met het uitzetten en krimpen van het hout, stelt Houthandel van Steen zich niet aansprakelijk voor schade of veranderingen aan een meubel door plaatsing op een lokatie waar temperaturen drastisch kunnen verschillen. Bijvoorbeeld vlak naast een radiator, in extreem droge lucht door vloerverwarming of buiten (tenzij het meubel specifiek als buitenmeubel besteld is).
- De kleur van hout kan aangetast worden door plaatsing in direct zonlicht
- Het uiterlijk en de kleur van je meubel zullen veranderen naar verloop van tijd. Dit is deel van de charme van echt houten meubelen en wordt niet veroorzaakt door slechte kwaliteit of een fout in de afwerking van het hout. Waar nodig kunnen wij adviseren over schoonmaken of restaureren.
- Houthandel van Steen kan geen restitutie of gratis reparaties aanbieden van producten die aangetast zijn door extreme weersomstandigheden. Wellicht zijn wij in staat om producten te repareren maar kosten voor werkuren en ophalen/bezorging zijn van toepassing.

11. **BEZORGING EN INSTALLATIE**

- Wij bezorgen binnen een straal van 30km van Amsterdam. Bezorgkosten zijn €45,- wanneer de bezorging gedaan kan

worden door 1 persoon, €90,- wanneer er 2 personen benodigd zijn.

- Tenzij anders vermeld wordt bezorging gedaan door 1 persoon, waarbij het nodig kan zijn dat je zelf een handje helpt.
- Bezorgingen worden ingepland op maandag, dinsdag of vrijdag van 9 tot 5.
- Kosten voor bezorging verder dan 30km van Amsterdam verschillen op basis van afmetingen, gewicht en afstand en worden geoffreerd per project.
- Bezorging buiten Nederland is soms mogelijk, neem contact met ons op voor meer informatie.
- Wij doen ons best om te bezorgen binnen het overeengekomen tijdsstip, maar nemen contact op in geval van wijzigingen of vertraging.
- Houthandel van Steen kan geen verantwoordelijkheid nemen voor de bezorgtijden of services van derde partijen die ingeschakeld worden voor bezorging.
- Stel ons tijdig op de hoogte van speciale bezorg instructies zoals benodigde verhuisliften of touw en blok. Deze brengen wellicht extra kosten met zich mee.
- Wanneer er niemand aanwezig is op het moment van bezorging worden extra kosten in rekening gebracht voor herbezorging.
- Houthandel van Steen is niet verantwoordelijk voor problemen veroorzaakt door het verkeerd installeren door de klant of andere partijen die door de klant ingeschakeld zijn.
- Installatie kosten worden berekend na afloop van de installatie en zijn binnen Amsterdam €120 per persoon per uur en €60 per persoon voor elk uur daarna.

- Inschattingen van installatiekosten die vooraf gegeven worden zijn puur indicatief, hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

12. **SCHADE OF GEBREKEN**

- Wij streven ernaar dat je 100% procent tevreden bent met je nieuwe meubelen. Mocht er sprake zijn van gebreken of schade aan de meubelen die je ontvangt, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op zodat we een passende oplossing kunnen vinden.
- Inspecteer een bezorgd item zo snel mogelijk na bezorging. Mocht er schade zijn door het vervoer, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.
- Transportschade claims dienen ingediend te worden binnen 48 uur na de bezorging.

13. **RETOURNEREN / TERUGBETALINGEN**

- Op 'Standaard ontwerpen' en 'Producten op maat' die op bestelling gemaakt worden, is het standaard consumentenrecht niet van toepassing. Deze kunnen niet geretourneerd worden.
- 'HvS Originals' items kunnen geretourneerd worden tot 14 dagen na de bezorg datum. Kosten van retourneren zijn voor rekening van de klant. De terugbetaling wordt gedaan nadat het item in nieuwstaat retour ontvangen is.

14. **PRIVACY**

- Wij slaan persoonlijke informatie op die nodig is voor het voldoen van je bestelling: naam, adres, telefoonnummer en email-adres.

- Nadat je bestelling afgerond is archiveren we je persoonlijke gegevens. Persoonlijke gegevens worden nooit bewaard in een onveilige fysieke of online omgeving.
- Wij delen persoonlijke informatie alleen met derden die deze gegevens nodig hebben om de order te voldoen, bijvoorbeeld koeriersbedrijven, aannemers of installateurs.