Artikel 1. Algemeen en definities

1.1 Echte Sieraden is een handelsnaam van Goudsmederij Karin, een goudsmederij gedreven als eenmanszaak, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 31039943.

1.2 Echte Sieraden is bereikbaar via e-mail op info@echte-sieraden.nl , via WhatsApp of telefoon op +31 6 42301516 en via de website op www.echte-sieraden.nl.

1.3 De volgende definities worden in deze algemene voorwaarden gehanteerd.

i. **Klant**: Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Echte Sieraden. Een Klant die handelt buiten zijn beroeps- of bedrijfsactiviteit is een consument. Een Klant die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf is een zakelijke klant;

ii. **Klantgoederen:** Sieraden of andere voorwerpen van (edel)metaal die door of namens de Klant aan Echte Sieraden ter hand zijn gesteld voor reparatie, vermaking, omsmelten of bewaring.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, prijsindicaties, opdrachten en overeenkomsten waarbij Echte Sieraden goederen levert of werkzaamheden uitvoert.

2.2 Echte Sieraden wijst de toepasselijkheid van eventuele door de Klant gehanteerde algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand, tenzij Echte Sieraden daar schriftelijk mee heeft ingestemd.

2.3 Als één of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 3. Hoe de voorwaarden zijn te vinden en te verkrijgen

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op www.echte-sieraden.nl/algemene-voorwaarden. Een papieren exemplaar is kosteloos beschikbaar in het atelier en wordt op verzoek per e-mail toegezonden.

3.2 Bij opdrachten en bestellingen die via WhatsApp of e-mail tot stand komen, stuurt Echte Sieraden een directe link naar deze voorwaarden mee in het bericht waarin zij de Klant om akkoord vraagt. Door de opdracht of bestelling te bevestigen, verklaart de Klant kennis te hebben kunnen nemen van de voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.

3.3 Bij bestellingen via de website gaat de Klant vóór het afronden van de bestelling akkoord met deze voorwaarden door het aanvinken van het daarvoor bestemde vakje, waarbij een directe link naar de volledige tekst zichtbaar is. De bestelling kan niet worden afgerond zonder dit akkoord.

3.4 In het atelier zijn de voorwaarden zichtbaar aanwezig bij de balie. De bon of het reparatiezakje vermeldt de directe link naar de volledige tekst.

Artikel 4. Offertes en prijsindicaties

4.1 Een offerte of prijsindicatie van Echte Sieraden is vrijblijvend. Dit betekent dat de Klant geen verplichting aangaat door het ontvangen of lezen van een offerte. Pas wanneer de Klant akkoord geeft met de offerte of prijsindicatie, komt een opdracht tot stand volgens Artikel 5.

4.2 Echte Sieraden geeft bij elke offerte of prijsindicatie aan of het gaat om een vaste prijs of om een richtprijs. De uiteindelijke prijs wordt vóór of bij de opdrachtbevestiging vastgelegd.

4.3 Een afgegeven prijs is geldig gedurende de in de offerte vermelde termijn. Is geen termijn vermeld, dan geldt de prijs gedurende dertig dagen na de offerte. Voor opdrachten waarbij de materiaalprijs afhankelijk is van de dagkoers van goud of andere edelmetalen, geldt de opgegeven prijs als dagprijs. De uiteindelijke prijs kan fluctueren met de dagkoers op het moment van materialeninkoop of uitvoering. Echte Sieraden legt de definitieve prijs vast in de opdrachtbevestiging of bij de afrekening.

Artikel 5. Totstandkoming van de opdracht

5.1 Een opdracht komt tot stand zodra de Klant mondeling, via WhatsApp of via e-mail akkoord heeft gegeven met het aanbod of de prijsindicatie van Echte Sieraden.

5.2 Echte Sieraden bevestigt de opdracht via WhatsApp, e-mail of op een fysiek reparatiezakje of bon. Deze bevestiging bevat in ieder geval:

- een omschrijving van de werkzaamheden;
- de afgesproken prijs of prijsindicatie;
- eventuele bijzondere risico's die voor de uitvoering relevant zijn;
- een directe link naar de algemene voorwaarden.

5.3 Bij opdrachten die in het atelier worden afgegeven, wordt de bevestiging op het reparatiezakje of de bon genoteerd, met daarop de directe link naar de voorwaarden. Op verzoek van de Klant voegt Echte Sieraden een papieren exemplaar van de voorwaarden aan de bon toe.

5.4 Is er naar oordeel van Echte Sieraden sprake van een grote of risicovolle opdracht, dan legt Echte Sieraden daarnaast eventuele aanbetaling, termijn, materiaal- of ontwerpafspraak en bijzondere risico's vast in dezelfde bevestiging.

Artikel 6. Meerwerk en wijzigingen

6.1 Als tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat aanvullend werk nodig is of dat de kosten hoger uitvallen dan de afgesproken prijs of prijsindicatie, neemt Echte Sieraden contact op met de Klant. Bij een richtprijs geldt dit als de verwachte kosten aanzienlijk hoger uitvallen dan de richtprijs. Bij een vaste prijs geldt dit bij elke vorm van meerwerk of meerkosten.

6.2 Meerwerk wordt pas uitgevoerd nadat de Klant akkoord heeft gegeven met de aanvullende werkzaamheden en de bijbehorende kosten. Echte Sieraden legt dit akkoord in het klantbestand.

6.3 Geeft de Klant geen akkoord met het meerwerk, dan overlegt Echte Sieraden met de Klant over een alternatieve aanpak binnen de oorspronkelijke afspraak, voor zover dat technisch mogelijk is. Is alternatieve uitvoering technisch niet mogelijk en geeft de Klant geen akkoord op het meerwerk, dan kan de opdracht worden beëindigd volgens de bepalingen over annulering in Artikel 10.

Artikel 7. Prijs en betaling

7.1 De prijs van de goederen of werkzaamheden wordt per opdracht of bestelling vastgelegd zoals beschreven in Artikel 5.

7.2 Bij bestellingen via de website vindt betaling plaats vóór of bij aflevering via iDEAL, Wero of bankoverschrijving. Bij opdrachten via WhatsApp, e-mail of in het atelier vindt betaling plaats op de met de Klant afgesproken wijze en termijn.

7.3 Naar oordeel van Echte Sieraden kan Echte Sieraden bij grotere of risicovolle opdrachten een aanbetaling vereisen. Het bedrag en de termijn worden bij de opdrachtbevestiging vastgelegd.

7.4 De Klant kan oud goud of andere edelmetalen als (gedeeltelijke) betaling inruilen tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. De inruilwaarde is afhankelijk van de dagkoers op het moment van betaling.

Artikel 8. Te late betaling

8.1 Betaalt de Klant niet binnen de afgesproken termijn dan stuurt Echte Sieraden een betalingsherinnering met een extra termijn van veertien dagen.

8.2 Blijft betaling uit na de extra termijn dan is de Klant van rechtswege in verzuim. Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had moeten plaatsvinden.

8.3 Echte Sieraden kan buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen die niet hoger zijn dan het wettelijk maximum.

8.4 Echte Sieraden kan, voor zover de wet dit toestaat, de afgifte van Klantgoederen opschorten totdat de Klant een opeisbare vordering heeft voldaan.

Artikel 9. Gereedmelding en niet-afgehaalde goederen

9.1 Zodra de werkzaamheden aan de goederen gereed zijn en deze kunnen worden opgehaald, stelt Echte Sieraden de Klant daarvan op de hoogte via het contactmiddel dat partijen voor de opdracht gebruiken of, indien dat niet mogelijk is, via een ander passend contactmiddel.

9.2 De eerste week na de gereedmelding is bewaring kosteloos. Haalt de Klant de goederen niet binnen die week op, dan stuurt Echte Sieraden een herinnering via WhatsApp of e-mail. Daarin vermeldt Echte Sieraden dat zij vanaf zeven dagen na die herinnering bewaarkosten in rekening kan brengen en wat die kosten zijn.

<u>Niet-opgehaalde bij derden bestelde goederen</u>

9.3 Echte Sieraden kan goederen die op verzoek van de Klant bij een derde zijn besteld, aan die derde retourneren als de Klant deze niet heeft opgehaald binnen vier weken na de eerste melding van beschikbaarheid.

Artikel 10. Annulering en beëindiging

10.1 Als een Klant een opdracht beëindigt, is de Klant de reeds door Echte Sieraden gemaakte kosten verschuldigd, waaronder het verbruikte materiaal en de bestede uren tot het moment van beëindiging.

10.2 Echte Sieraden stelt deze kosten vast op basis van het gemaakte werk en het materiaalverbruik.

10.3 Geeft de Klant geen akkoord op noodzakelijk meerwerk als bedoeld in Artikel 6 en is alternatieve uitvoering technisch niet mogelijk, dan kan de opdracht worden beëindigd. De Klant is in dat geval de reeds gemaakte kosten verschuldigd zoals in lid 1.

10.4 De Klant dient een beëindiging schriftelijk door te geven via WhatsApp, e-mail of op papier. Als tijdstip van beëindiging geldt het moment van ontvangst door Echte Sieraden.

Artikel 11. Herroepingsrecht

11.1 Dit artikel geldt uitsluitend voor bestellingen die consumenten via de website, per WhatsApp of per e-mail bij Echte Sieraden plaatsen. De consument kan de overeenkomst binnen veertien dagen na ontvangst van de goederen zonder opgave van redenen herroepen, door dit ondubbelzinnig aan Echte Sieraden te melden.

11.2 De directe kosten van retournering zijn voor rekening van de Klant, tenzij Echte Sieraden de bestelling defect of onjuist heeft geleverd.

11.3 Echte Sieraden betaalt de ontvangen betalingen, inclusief standaardleveringskosten, binnen veertien dagen na ontvangst van de herroeping terug. Echte Sieraden mag wachten tot zij de goederen terug heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij ze heeft teruggestuurd.

Artikel 12. Op zicht bestellen

12.1 Echte Sieraden kan klanten de mogelijkheid bieden om goederen op zicht te bestellen. Dit betekent dat de Klant de goederen in het atelier in ontvangst neemt en binnen zeven dagen beslist of de goederen worden afgenomen.

12.2 Besluit de Klant de goederen niet af te nemen en retourneert de Klant de goederen binnen zeven dagen na het meenemen van de goederen, dan brengt Echte Sieraden servicekosten van EUR 15 in rekening.
Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing omdat het gaat om een fysieke koop op locatie. De zeven dagen bedenktijd en de servicekosten zijn een vrijwillige coulanceregeling van Echte Sieraden. Na zeven dagen vanaf het meeneemmoment, kan de Klant de goederen niet meer terugbrengen en is de Klant de overeengekomen koopprijs verschuldigd.

12.3 De goederen dienen in goede staat en niet beschadigd te worden teruggegeven. Het passen en proberen van de goederen is toegestaan; het dragen voor dagelijks gebruik is niet toegestaan.

12.4 Het aankoopbedrag wordt bij een retour als bedoeld in Artikel 12.2 binnen veertien dagen na ontvangst en controle van de goederen door Echte Sieraden terugbetaald, verminderd met de servicekosten.

Artikel 13. Maatwerk en ontwerp

13.1 Bij maatwerk ontwerpt Echte Sieraden het sieraad in overleg met de Klant. Details van het maatwerk worden bij de opdrachtbevestiging vastgelegd zoals beschreven in Artikel 5.

13.2 Kleine afwijkingen in afmeting, afwerking of detail kunnen niet worden uitgesloten bij handwerk en geven geen grond voor ontbinding.

13.3 Wijzigingen in het ontwerp tijdens het productieproces worden behandeld als meerwerk volgens Artikel 6.

Artikel 14. Omsmelten en materiaalgebruik

14.1 De Klant kan eigen goud of andere edelmetalen ter beschikking stellen voor verwerking in een nieuw sieraad. Het materiaal blijft eigendom van de Klant totdat het is verwerkt in het nieuwe sieraad.

14.2 Bij het omsmelten van eigen goud kan de kleur en samenstelling van het eindresultaat afwijken van het oorspronkelijke materiaal. Dit kan naar de aard van het omsmelten van materialen niet worden uitgesloten.

14.3 Oud goud kan ook als (gedeeltelijke) betaling worden ingeleverd tegen de dagkoers op het moment van betaling. Bij inruil als betaling gaat het eigendom van het ingeleverde goud over op Echte Sieraden.

Artikel 15. Reparatie en vermaking

15.1 Echte Sieraden voert reparaties en vermakingen uit met de zorgvuldigheid die van een goed goudsmid mag worden verwacht.

15.2 Echte Sieraden beoordeelt vooraf de staat van het sieraad. Ziet Echte Sieraden een bijzonder risico op schade bij de bewerking, zoals het wegsmelten van oude solderingen, breuk van oude legeringen, het losraken of breken van stenen of verkleuring bij aanpassing, dan meldt Echte Sieraden dit vooraf aan de Klant. De Klant beslist of de werkzaamheden worden uitgevoerd.

15.3 Gaat de Klant na die melding akkoord, dan is Echte Sieraden niet aansprakelijk voor schade die direct voortvloeit uit het gemelde risico. Voor overige schade geldt Artikel 19.

Artikel 16. Gereedmelding en risico-overgang

16.1 Echte Sieraden meldt de Klant zodra de reparatie of vermaking is voltooid en het sieraad kan worden opgehaald.

16.2 Als de Klant het werk niet binnen een week na de gereedmelding heeft gekeurd en aanvaard, of onder vermelding van gebreken heeft geweigerd, wordt het werk geacht stilzwijgend te zijn aanvaard en opgeleverd. Vanaf dat moment draagt de Klant het risico van verlies of beschadiging van het sieraad, voor zover dit niet het gevolg is van een tekortkoming van Echte Sieraden.

16.3 Haalt de Klant het sieraad niet op binnen een week na de gereedmelding als bedoeld in Artikel 9.1, dan zijn Artikel 9.2 tot en met Artikel 9.2 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 17. Inname van Klantgoederen

17.1 Bij inname van sieraden voor reparatie, vermaking of omsmelten legt Echte Sieraden de staat en kenmerken van het sieraad vast. Dit omvat in ieder geval een foto, het materiaal en eventuele zichtbare gebreken.

17.2 De Klant kan bij inname een waarde van het sieraad opgeven. Een door de Klant opgegeven waarde is een indicatie en geen getaxeerde of verzekerde waarde. Echte Sieraden is niet gebonden aan de opgegeven waarde bij het vaststellen van eventuele schadevergoeding.

Artikel 18. Bezorging van Klantgoederen

18.1 Dit artikel geldt uitsluitend wanneer Echte Sieraden en de Klant overeenkomen dat Echte Sieraden een Klantgoed dat de Klant voor reparatie, vermaking of omsmelten heeft ingeleverd, na voltooiing van de werkzaamheden bij de Klant bezorgt. Dit artikel geldt niet voor artikelen die de Klant via de website koopt. Bezorging kan persoonlijk, per post of via een koeriersdienst plaatsvinden.

18.2 Bezorging van Klantgoederen is geen standaarddienst. Reparatie, vermaking en omsmelting vinden normaliter plaats in het atelier en de Klant brengt en haalt het sieraad zelf. Echte Sieraden kan een verzoek om bezorging weigeren.

18.3 Als Echte Sieraden en de Klant bezorging overeenkomen, bepaalt Echte Sieraden de wijze van bezorging. De kosten daarvan zijn voor rekening van de Klant, tenzij anders is afgesproken. Echte Sieraden draagt het risico voor het Klantgoed tot aflevering, met inachtneming van de aansprakelijkheidsregeling in Artikel 19.

18.4 Bij bezorging per post of koeriersdienst zorgt Echte Sieraden voor bezorging met handtekening voor ontvangst. Bij zendingen met een waarde van EUR 125 of lager is een handtekening voor ontvangst niet vereist.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

19.1 Echte Sieraden is aansprakelijk voor schade aan Klantgoederen die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Echte Sieraden, met inachtneming van de beperkingen in dit artikel.

19.2 De aansprakelijkheid van Echte Sieraden voor schade aan Klantgoederen is beperkt tot EUR 12.500 per Klant per gebeurtenis, voor alle Klantgoederen van die Klant samen. Keert de verzekeraar van Echte Sieraden voor de schade van die Klant een hoger bedrag uit, dan geldt dat hogere bedrag. Een gebeurtenis is één voorval, zoals een inbraak, overval, brand of een fout bij een bewerking, of een reeks voorvallen met dezelfde oorzaak.

19.3 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Echte Sieraden.

19.4 Voor schade aan Klantgoederen vergoedt Echte Sieraden geen gevolgschade, emotionele schade of gederfde winst.

Artikel 20. Overmacht

20.1 Voor overmacht geldt de wettelijke regeling van artikel 6:75 BW.

Artikel 21. Toepasselijkheid recht en geschillen

21.1 Op alle overeenkomsten tussen Echte Sieraden en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, met inachtneming van de wettelijke regels en relatieve bevoegdheid.

21.3 Geschillen met zakelijke klanten worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.