

Algemene Voorwaarden



1. Identiteit

Wij zijn The Merchandise Masters. Online zijn we te vinden op merchandisemasters.nl.
Persoonlijke afspraken gaan makkelijker op ons fysieke adres:

The Merchandise Masters
Transistorstraat 31
1322 CK Almere
Kvk-nummer: 63534312
Btw-nummer: NL001555382B93

2. Definities

1. **The Merchandise Masters:** dat zijn wij! ‘Rechtspersoon The Merchandise Masters’ klinkt heel mooi, maar we houden het graag kort.
2. **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die om wat voor reden dan ook vanuit zijn beroep of bedrijf een overeenkomst aangaat met The Merchandise Masters.
3. **Producten:** alle goederen die door The Merchandise Masters worden verkocht.
4. **Diensten:** alle diensten die The Merchandise Masters aanbiedt.
5. **Website:** de website(s) en/of handelsnamen die samen of afzonderlijk door The Merchandise Masters worden beheerd en door ons zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
6. **Dag:** dat is makkelijk, gewoon een kalenderdag!

3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn exclusief van toepassing op en onderdeel van elk aanbod van The Merchandise Masters en op elke overeenkomst tussen jou en The Merchandise Masters.
2. Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen er aanvullende voorwaarden gelden voor bepaalde producten en diensten. Natuurlijk geven we het netjes aan als dit zo is. Als er verschillen zijn tussen de Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden, kun je uitgaan van de aanvullingen. Tenzij we anders aangeven.
3. Je kan alleen van een of meerdere bepalingen afwijken wanneer wij het er ook mee eens zijn. Dat zetten we dan ook meteen even zwart op wit. Wel zo handig.
4. De Algemene Voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing. Tenzij we aangeven dat dit wel zo is.
5. The Merchandise Masters mag de Algemene Voorwaarden op ieder moment wijzigen of aanvullen voor toekomstige bestellingen. Dit laten we je natuurlijk binnen een redelijke termijn weten. De gewijzigde voorwaarden zijn bindend vanaf de datum die wij aangeven.
6. We snappen dat je de Algemene Voorwaarden nog eens rustig wilt kunnen nalezen. Daarom mag je ze vrij downloaden of een exemplaar op te vragen door een mail te sturen naar support@merchandisemasters.nl.
7. Door onze websites te gebruiken en/of een bestelling te plaatsen, ga je akkoord met de Algemene Voorwaarden. Dit betekent ook dat je instemt met alle rechten en plichten zoals die op onze website staan.

4. Offertes en aanbiedingen

1. Al onze offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend. Behalve als we een termijn voor aanvaarding in de offerte hebben gezet. Een offerte vervalt automatisch als we het product of de dienst in de offerte niet meer aanbieden, of als de offerte niet binnen 14 dagen getekend is. Een offerte is eenmalig.
2. Als er een of meerdere fouten in de offerte staan als gevolg van een vergissing of verschrijving, dan kun je ons daar niet op vastpinnen. Sorry, foutje!
3. Alle prijzen in een offerte of aanbieding zijn exclusief btw. Ook andere heffingen van overheidswege en kosten die bovenop een offerte komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld verzend- en invoerkosten. Deze staan er niet in, tenzij we anders aangeven natuurlijk.
4. Ga je niet met alle onderdelen in de offerte akkoord? Dan hebben we geen overeenkomst. Tenzij we aangeven dat dit wel zo is.
5. We houden niet van half werk, dus komen we niet slechts een gedeelte van de afspraak na tegen een deel van de afgesproken prijs. Aanbiedingen en offertes gelden ook niet automatisch voor toekomstige bestellingen.
6. We zetten graag alles zwart op wit. Dus ook onze overeenkomsten komen alleen schriftelijk tot stand.
7. De productafbeeldingen op de website komen grotendeels overeen met onze diensten en producten. Wijkt een afbeelding of kenmerk toch af van het daadwerkelijke product? Dan zijn wij niet aansprakelijk.
8. Voordat we met elkaar in zee gaan, willen we graag zeker weten dat we allebei onze afspraken kunnen nakomen. Daarom nemen we je eerste bestelling in principe pas in behandeling na volledige betaling. Is dit niet mogelijk? Dan is een recent KvK uittreksel en de bijbehorende informatie die je kredietwaardigheid aantoont ook voldoende. We kunnen de aanvraag voor je bestelling weigeren op basis van deze informatie.
9. Producten en/of product hoeveelheden die speciaal voor een bestelling zijn ingekocht, kun je helaas niet terugsturen.
10. Omdat wij de producten aanpassen naar de wens van de Klant, kunnen deze artikelen niet geretourneerd worden, behalve als de bestelling niet overeenkomt met gemaakte afspraken. Om dit te voorkomen werken wij in het begin van het proces met een digitaal drukvoorstel, die goedgekeurd moet worden voordat de bestelling wordt verwerkt.
11. We zeggen niet altijd waarom we een opdracht of bestelling weigeren. 'Daarom' is voor ons ook een reden.

5. Levering: termijnen, uitvoering en wijzigingen

1. Klant is koning. Daarom zijn we natuurlijk zorgvuldig in het ontvangen, leveren en uitvoeren van bestellingen. Beloofd.
2. Binnen 24 uur nadat we je bestelling hebben ontvangen, nemen we je bestelling in behandeling.
3. We verzenden de bestelling naar het adres dat je hebt opgegeven toen je de bestelling plaatste. Dit kan via de website, op de offerte of op de bestelopdracht zijn gedaan.
4. We doen er alles aan om altijd binnen de genoemde leveringstermijn te leveren. Maar het kan voorkomen dat dit niet altijd lukt. De termijnen die we in de overeenkomst hebben gezet, zijn dan ook vrijblijvend. Kunnen we hier niet aan voldoen? Dan geeft dit je niet het recht de overeenkomst te ontbinden. Als we denken dat we de leveringstermijn niet kunnen halen, laten we dit natuurlijk zo snel mogelijk weten. We gaan dan samen op zoek naar een oplossing.

5. Wil je graag dat je bestelling op een andere manier wordt bezorgd dan via onze bezorgopties en de door ons gekozen transporteur? Geen probleem. De verzendkosten zijn in dat geval wel voor je eigen rekening.
6. Moet je bestelling naar het buitenland? Dan overleggen we dit graag met je.
7. Soms kunnen we niet de gehele bestelling in een keer bezorgen. Gelukkig hebben we in dat geval het recht om producten in verschillende delen te bezorgen.
8. Wij brengen de bestelling naar waar je hem hebben wilt. Zorg jij ervoor dat er voldoende plaats is voor de levering? Het is belangrijk dat we de plek goed kunnen bereiken.
9. De afgeleverde producten mogen in gewicht, maat, getal, concentratie, samenstelling, soortelijk gewicht, 10% afwijken van hetgeen is overeengekomen.
10. Is er een afwijking in de levering, hoeveelheden of specificaties? Samen komen we vast tot een oplossing. Je betaalt in dat geval wel nog steeds de factuur.
12. Weiger je als klant producten of diensten, of kom je de afspraak voor levering niet na? Dat vinden we jammer. In dat geval heeft The Merchandise Masters het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Of om direct over de producten te beschikken. De schade en/of kosten die zijn gemaakt door deze situatie kunnen we verhalen op de Klant. Denk hierbij aan vervoers- en opslagkosten.

6. Contractduur, opschorting, ontbinding en (tussentijdse) opzegging van de overeenkomst

1. Vanuit The Merchandise Masters mogen we altijd de levering uitstellen of de overeenkomst ontbinden, op een moment dat wij dat willen. We betalen in dat geval geen schadevergoeding. Dit doen we natuurlijk niet zomaar, maar kan voorkomen als:
 - a. Je de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet helemaal of niet op tijd nakomt.
 - b. We na het sluiten van de overeenkomst denken dat je jouw verplichtingen niet kunt nakomen.
 - c. Je gevraagd is om aan te tonen dat je aan jouw verplichtingen voor de overeenkomst kunt voldoen, maar wij hiervan geen of te weinig bewijs krijgen.
 - d. Door vertraging van jouw kant wij de gemaakte afspraken niet meer kunnen nakomen.
2. The Merchandise Masters mag ook de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden indien het onmogelijk is voor ons om te kunnen leveren.
3. Wordt de overeenkomst ontbonden? Dan kunnen wij onze vorderingen meteen opeisen. We behouden onze aanspraken zoals ze in de wet en in onze overeenkomst staan.
4. Hebben we een overeenkomst voor onbepaalde tijd? Dan kunnen we de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen. Maar dat kan jij natuurlijk ook. Tenzij we van tevoren dit anders hebben afgesproken. Als we een contract hebben voor bepaalde tijd, kan alleen The Merchandise Masters opzeggen, met een opzegtermijn van 14 dagen.
5. Als we de overeenkomst tussentijds opzeggen, overleggen we natuurlijk wel even over de nog uit te voeren taken. Als de opzegging aan jou toe te rekenen is, zijn de kosten ook voor jouw rekening.

6. We hopen natuurlijk van niet, maar het kan gebeuren dat je in zwaar weer terechtkomt. Denk hierbij aan liquidatie, (aanvraag van) uitstel van betaling of faillissement, beslaglegging, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor je niet langer vrijelijk over je vermogen beschikt. In dat geval mogen wij onze overeenkomst met jou direct opzeggen of een bestelling of overeenkomst annuleren. Hierbij zijn we niet verplicht om je te betalen of een schadevergoeding of schadeloosstelling te betalen. Onze vorderingen op jou zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
7. Annuleer je (gedeeltelijk) een geplaatste bestelling? Dan brengen we de daarvoor bestelde of gereedgemaakte producten in rekening bij je. Hierbij horen ook eventuele afvoer- en afleveringskosten daarvan, en de gereserveerde arbeidstijd.

7. Betaling en incassokosten

1. We verwachten je betaling binnen de termijn die we hebben aangegeven en in de valuta waarin wij hebben gefactureerd. The Merchandise Masters kan per levering of bestelling factureren en de betalingstermijn wijzigen. Dat kan ook betekenen dat we een betaling vooraf instellen.
2. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan zien we dat als verzuim en ben je ons 8% rente per jaar verschuldigd. Tenzij de wettelijke handelsrente hoger is. Dan moet je die betalen. De rente over het verschuldigde bedrag berekenen we vanaf het moment dat je in verzuim bent tot het moment dat je het bedrag hebt betaald.
3. Het bedrag van de openstaande facturen wordt ook verhoogd met een vastgestelde vergoeding van 15% van de openstaande bedragen met een minimum van € 50 per onbetaalde factuur. Daarnaast kan The Merchandise Masters ook de daadwerkelijke geleden schade en gemaakte kosten opeisen.
4. Zijn wij jou een bedrag verschuldigd? Dan mogen we dit verrekenen met elk bedrag dat we nog van je tegoed hebben. Andersom kan dit niet.
5. Heb je bezwaar tegen de hoogte van een factuur? Dan moet je alsnog betalen, zolang we er nog niet uit zijn.
6. Kom je jouw verplichtingen naar ons niet of niet op tijd na? Dan zijn alle kosten die wij maken om het bedrag alsnog te krijgen, voor jouw rekening. Dit geldt ook voor eventuele gerechtelijke kosten, bijvoorbeeld als we hier een advocaat voor nodig hebben.
7. Op rekening bestellen? Dat kan. Maar wel alleen met onze goedkeuring. De betalingstermijn stellen wij vast en kunnen we wijzigen wanneer we dat willen. Hier valt ook het instellen van betaling vooraf onder.
8. We mogen op elk moment jouw kredietwaardigheid onderzoeken. Natuurlijk houden we ons hierbij altijd aan de wet. Op basis van de uitkomst van dit onderzoek kunnen we je aanvullende voorwaarden opleggen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bankgaranties.
8. The Merchandise Masters mag de hoogte van je krediet en de hoogte voor betalingen achteraf op rekening wijzigen. Hiervoor hoeven we geen reden op te geven.

8. Eigendomsvoorbehoud

1. De producten die wij aan je leveren, blijven van ons totdat je alle afspraken die we hebben gemaakt, bent nagekomen. Denk hierbij aan de betaling, rentes of andere kosten.

2. Valt een product dat wij geleverd hebben onder eigendomsvoorbehoud? In dat geval mag je dit product niet doorverkopen of als betaalmiddel gebruiken. Je mag het ook niet afgeven als onderpand of een ander recht op dit product laten vestigen.
3. We gaan ervan uit dat jij als klant er alles aan doet om de eigendomsrechten van The Merchandise Masters veilig te stellen. Dat betekent dat je de producten die onder eigendomsvoorbehoud vallen op een dusdanige manier bewaart dat deze nog steeds herkenbaar van The Merchandise Masters zijn. Je mag in dit geval herkenningstekens op het product of de verpakking niet verwijderen, beschadigen of onduidelijk maken.
4. Als er, om wat voor reden dan ook, beslag wordt gelegd op jouw vermogen of op producten die wij onder eigendomsvoorbehoud hebben geleverd, moet je ons als klant hiervan op de hoogte stellen. Kun je jouw betalingsverplichtingen niet nakomen? Dan ben je verplicht om op eigen kosten de producten die nog van ons zijn, aan ons terug te geven. Niet zo leuk, wel zo eerlijk.
5. Heb je producten in beheer die van The Merchandise Masters zijn? Dan ben je verplicht deze te verzekeren tegen diefstal en brand-, water- en ontploffingsschade. Voor de zekerheid willen wij deze polis ook even zien. Bij uitkering van een verzekering hebben wij recht op onze penningen. En als dat nodig is, verwachten we natuurlijk dat je meewerkt.
6. Als we gebruik willen maken van de eigendomsrechten die we in dit artikel uitgelegd hebben, dan verwachten we hier toestemming voor te krijgen van je. Hier hoort bij dat je ons vertelt waar de producten zijn en dat je ons toegang geeft tot deze locatie.

9. Garanties, onderzoek en klachttermijn

1. Alle producten die wij aan je leveren, werken zoals je redelijkerwijs mag verwachten. Zolang je ze gebruikt waar ze voor bedoeld zijn, natuurlijk.
2. De garantie die we in dit artikel noemen, is de fabrieksgarantie die de fabrikant van het product levert. Tenzij we samen iets anders hebben afgesproken.
3. Gebruik je het product verkeerd of op een andere manier dan bedoeld? Dan komt de garantie te vervallen. Dit geldt ook als je het product niet goed onderhoudt, verkeerd opslaat of het product na de houdbaarheidsdatum gebruikt. Ook als er omstandigheden zijn waar wij geen invloed op hebben, kunnen we je helaas geen garantie bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan extreme weersomstandigheden.
4. We verwachten van jou als klant dat je de producten die we bij je brengen, zelf onderzoekt om na te gaan of alles wat we hebben afgesproken ook klopt.
5. Zijn er zichtbare gebreken aan de producten die je van ons ontvangt? Dan moet je dit binnen 3 werkdagen aan ons melden. Doe dit schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk. Niet zichtbare gebreken moeten binnen 5 werkdagen schriftelijk worden doorgegeven. Op een later moment kan dit helaas niet meer. Als je geen melding maakt binnen de genoemde termijnen, gaan we ervan uit dat je de producten aanvaardt. Je hebt dan ook geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Meld je een gebrek aan je product(en) op tijd? Dan betaal je alsnog. Ondertussen doen wij we er alles aan om het probleem op te lossen.
7. Zijn we het met elkaar eens dat je product niet werkt zoals je zou mogen verwachten, en heb je dit tijdig gemeld? Dan vervangen we het geretourneerde product zo snel mogelijk nadat we de retourzending ontvangen hebben. Als we het product niet kunnen vervangen of herstellen, krijg je van ons een vergoeding.
8. Als je klacht ongegrond blijkt, zijn de kosten die wij gemaakt hebben voor onderzoek voor jouw rekening.
9. Is de garantietermijn verlopen? Dan zijn alle kosten voor herstel of vervanging voor jou. Dit geldt ook voor administratie-, verzend- en douanekosten.

10. Hebben we een product speciaal voor jou gemaakt of ingekocht? Dan nemen we dit nooit terug.
11. Als jij zelf schade hebt veroorzaakt aan een product dat je wilt retourneren, nemen wij dit niet retour. De kosten die hieraan verbonden zijn, zijn dan voor jouw rekening. Een retourzending moet in dezelfde staat verkeren als waarin wij het product leverden. Producten met een seal- of blitzerverpakking kunnen alleen worden geretourneerd als ze ongeopend zijn. Deze producten worden natuurlijk wel retour genomen als de tekortkoming van het product pas zichtbaar wordt na het openen van de verpakking.

10. Aansprakelijkheid

1. Komen wij de afspraken die we samen hebben gemaakt niet na? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt zoals we in dit artikel hebben aangegeven.
2. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met ons gedeeld? Dan zijn we niet aansprakelijk als hier schade door ontstaat.
3. Onze aansprakelijkheid is in alle gevallen nooit hoger dan de factuurwaarde van het deel van de bestelling waar wij aansprakelijk voor zijn.
4. Onze aansprakelijkheid is ook nooit hoger dan het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd voor dat specifieke geval.
5. We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Hieronder valt bijvoorbeeld de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om onze gebrekkige prestatie te laten voldoen aan de afspraak of de kosten die je maakt ter voorkoming of beperking van schade. Dit geldt alleen als je aantooit dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
6. We zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde winst, verlies van goodwill, reputatie, handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? In dat geval zijn wij niet aansprakelijk.
8. Hebben wij de schade met opzet veroorzaakt of zijn we bewust onvoorzichtig geweest? Dan zijn we wel aansprakelijk voor schade.

11. Risico-overgang

1. Vanaf het moment dat wij de producten of diensten hebben geleverd, loopt The Merchandise Masters geen risico meer. Het risico is dan voor jou.
2. Kan de levering van de producten niet plaatsvinden door jouw toedoen? Dan draag jij het risico. Dit geldt vanaf de oorspronkelijke leveringsdatum zoals wij die aan je hebben doorgegeven.
3. Hebben we de producten of diensten geleverd op het door jou opgegeven adres? Dan lopen we geen risico meer.

12. Overmacht

1. In het geval van overmacht hoeven wij ons niet aan onze verplichtingen naar jou te houden. Dit mogen we zolang er sprake is van overmacht.
2. Met overmacht bedoelen we 'elke van onze wil onafhankelijke en/of onvoorzienbare omstandigheid waardoor het nakomen van onze verplichting(en) naar de klant gedeeltelijk of geheel wordt verhinderd.' Dit is juridisch voor:
 - a. Stakingen;
 - b. Ziekte onder personeel;
 - c. Brand, overstroming;
 - d. Waterschade;
 - e. Oorlogen en opstanden;
 - f. Export- en/of importbeperkingen;
 - g. Bedrijfsstoringen;
 - h. Energiestoringen;
 - i. Storingen in een (telecommunicatie)netwerk of -verbinding, of in de gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de website;
 - j. Niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden;
 - k. Het ontbreken van via overheidswege te verkrijgen vergunningen.

13. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom liggen bij ons, onze toeleveranciers en andere rechthebbenden.
2. Met intellectuele eigendom bedoelen we 'octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten, methoden en concepten.'
3. Als klant mag je geen gebruik maken van ons intellectuele eigendom. Je mag hier ook geen wijzigingen in aanbrengen.

14. Geheimhouding

1. Het kan gebeuren dat je vertrouwelijke informatie hoort of ziet bij het sluiten van een overeenkomst. Als je redelijkerwijs kunt vermoeden dat deze informatie vertrouwelijk is, mag je de informatie niet bekendmaken. We gaan ervan uit dat je dit op geen enkele manier doet en dat je de informatie tot 2 jaar na de overeenkomst stilhoudt.
2. Er zijn een paar uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht. Deze geldt niet als:
 - a. De informatie al in je bezit was of als je de informatie al ontwikkeld had voordat je deze van ons ontving. Tenzij je wist dat deze informatie vertrouwelijk was.
 - b. De informatie algemeen beschikbaar of bekend is op het moment dat je de informatie ontvangt.
 - c. Je de informatie verkrijgt via een andere partij, zonder dat hierbij de wettelijke regelgeving voor geheimhouding geschonden wordt.
 - d. De informatie bekendgemaakt moet worden volgens een wettelijk voorschrift. Ook als je het verzoek krijgt van een bevoegde rechter, overheidsinstantie, wettelijke of zelfregulerende instantie, mag je de informatie delen.

3. Geen van de partijen geeft persberichten uit. Dat betekent ook dat je niet in het openbaar vertelt over onze samenwerking, zonder dat wij hier toestemming voor hebben gegeven. Tenzij je dit moet doen van een wettelijk bevoegde instantie.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Het is misschien een open deur, maar voor de zekerheid nog even zwart op wit: op alle aanbiedingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten. Daar doen we dus niet aan.
3. We hopen dat het niet gebeurt, maar mocht er onenigheid ontstaan tussen jou als klant en The Merchandise Masters op basis van een aanbieding of overeenkomst, dan wordt dit geschil voorgelegd aan een rechter. Niet zomaar een rechter, maar de bevoegde rechter van de plaats waar de statutaire zetel van The Merchandise Masters gevestigd is. Oftewel: ons adres. Is er sprake van een dwingende wetsbepaling waardoor er een andere rechter aangewezen wordt? Dan wordt het aan die aangewezen rechter voorgelegd.

16. Deelbaarheid

1. Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden onwettig, nietig of om enige andere reden niet afdwingbaar is, dan wordt deze voorwaarde afgescheiden van de Algemene Voorwaarden. Dit betekent dat het de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen niet veranderen: die blijven onverminderd van kracht. We zullen samen al het mogelijke doen om een eventuele ongeldige bepaling te vervangen door een bepaling die wel geldig en van kracht zijn.

17. Overdracht

1. Wil je jouw rechten en verplichtingen uit onze overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden overdragen aan anderen? Dan moet je eerst schriftelijke toestemming van ons krijgen.
2. Wij kunnen alle rechten en verplichtingen uit onze overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden overdragen aan anderen. Dit laten we je natuurlijk wel even weten.

18. Verklaring van afstand

1. Wij doen nooit afstand van onze rechten. Ook niet als wij onze rechten vertraagd of niet uitoefenen.