

Algemene Voorwaarden TwinBrix

Ga naar het [herroepingsformulier](#).

Waarom zijn de Algemene Voorwaarden en bepalingen belangrijk voor jou als Klant? De Algemene Voorwaarden en bepalingen zijn voor jou belangrijk, omdat ze gelden voor alle bestellingen die je online, per e-mail of telefonisch plaatst bij TwinBrix B.V.

Je wordt dringend geadviseerd de Algemene Voorwaarden en bepalingen zorgvuldig door te lezen voordat je jouw bestelling naar TwinBrix verzendt.

Inhoudsopgave

- 1 - Definities
- 2 - Identiteit van TwinBrix
- 3 - Werkwijze van TwinBrix
- 4 - Toepasselijkheid
- 5 - Het aanbod
- 6 - De overeenkomst
- 7 - Herroepingsrecht
- 8 - Verplichtingen van Klant tijdens de bedenktijd
- 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht door Klant en kosten daarvan
- 10 - Verplichtingen van TwinBrix bij herroeping
- 11 - Uitsluiting herroepingsrecht
- 12 - De prijs
- 13 - Nakoming overeenkomst en extra garantie
- 14 - Levering en uitvoering
- 15 - Betaling
- 16 - Klachtenregeling
- 17 - Geschillen
- 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In de Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd

de termijn waarbinnen Klanten gebruik kunnen maken van hun herroepingsrecht;

2. Klant

de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en die ouder is dan achttien (18) jaar en handelingsbekwaam is;

3. Dag

kalenderdag;

4. Digitale inhoud

gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

5. Duurzame gegevensdrager

elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat Klanten of TwinBrix in staat stelt om informatie die aan diegenen persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

6. Herroepingsrecht

de mogelijkheid van Klanten om binnen de Bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. TwinBrix/Ondernemer

de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Klanten aanbiedt;

8. **Techniek voor communicatie op afstand** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Klant en TwinBrix gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van TwinBrix

TwinBrix B.V. (hierna te noemen: TwinBrix).

Vestigingsadres:

Fontanalaan 11

5624 KN Eindhoven

Telefoonnummer: 010-7988999

E-mailadres: hello@twinbrix.com

KvK-nummer: 80752624



TwinBrix is te allen tijde te bereiken via hello@twinbrix.com. TwinBrix streeft er naar binnen 24 uur per mail of telefonisch informatieaanvragen te behandelen.

Artikel 3 - Werkwijze van TwinBrix

- 3.1 Als je iets online, via e-mail of telefonisch koopt, plaats je een bestelling bij TwinBrix B.V.
- 3.2 Voor eenieder die niet kwalificeert als Klant mag de website van TwinBrix uitsluitend gebruiken onder toezicht en met de goedkeuring van een ouder of voogd.
- 3.3 Klant kan producten selecteren en deze in een virtuele winkelwagen doen met de knop "Winkelwagen".
- 3.4 Voordat Klant de bestelling plaatst, kan Klant de gegevens van de bestelling controleren, corrigeren en/of verwijderen. Door op de knop "In winkelwagen plaatsen" en vervolgens "Afrekenen" te klikken, verplicht Klant zich tot aankoop van de bestelling.
- 3.5 Zodra Klant de bestelling heeft aangekocht, stuurt TwinBrix Klant een automatische ontvangstbevestiging per e-mail. Dit betekent niet dat de bestelling is geaccepteerd door TwinBrix. Als Klant een bestelling bij TwinBrix plaatst, doet Klant TwinBrix een koopaanbod. Dit aanbod is pas door TwinBrix geaccepteerd, wanneer Klant een verzendingsbevestiging ontvangt via e-mail, waarin de gegevens van de bestelde producten, de onlinebetaling door Klant en de bezorging worden vermeld. Het is daarom van cruciaal belang dat Klant een correct e-mailadres opgeeft, wanneer Klant een bestelling plaatst. Indien een bestelling aanleiding geeft tot bezorgdheid met betrekking tot de veiligheid of het beleid of voorwaarden schendt, behoudt TwinBrix zich het recht voor om een bestelling achter te houden of te annuleren zonder voorafgaande kennisgeving of uitleg.
- 3.6 Klant kan alleen een bestelling plaatsen, wanneer Klant akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden door op het selectievakje Ik ga akkoord met de Algemene Voorwaarden en bepalingen te klikken.
- 3.7 TwinBrix streeft er naar te allen tijde alle bestelde producten op voorraad te hebben.
- 3.8 Wanneer een product niet beschikbaar is- of niet tijdig kan worden geleverd, brengt TwinBrix Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte. Indien het product niet meer beschikbaar is en ook niet binnen afzienbare tijd beschikbaar komt, behoudt TwinBrix zich het recht voor de bestelling van Klant niet te accepteren.
- 3.9 Het is voor de Klant mogelijk om de bestelling af te leveren op een ander adres dan het factuuradres. In dit geval stuurt TwinBrix de prijs of factuurgegevens niet naar het ontvangstadres, omdat TwinBrix veronderstelt dat de bestelling een cadeau is voor de ontvanger. De prijsopgave van de Klant wordt echter wel vermeld in de e-mail ter bevestiging van verzending.
- 3.11 TwinBrix raadt Klant aan om een exemplaar van de Algemene Voorwaarden, de betaalgegevens van de Klant voor onlinebetaling en de e-mail met de bevestiging van verzending af te drukken of op te slaan in het geval dat Klant contact met TwinBrix wil opnemen voor vragen over de bestelling. De e-mail met de bevestiging van de verzending bevat een exemplaar van de Algemene Voorwaarden.
- 3.12 Indien Klant merkt dat de gegevens die per e-mail naar Klant zijn verzonden, onjuist zijn, neemt Klant onmiddellijk [contact](#) met TwinBrix op, al dan niet via hello@twinbrix.com, zodat TwinBrix de gegevens kan corrigeren.
- 3.13 Meer informatie met betrekking tot opslag, controle en bijwerken van persoonlijke gegevens van Klant is terug te vinden in de [privacy verklaring](#) van TwinBrix.

Artikel 4 - Toepasselijkheid

- 4.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van TwinBrix en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Twinbrix en Klant.
- 4.2 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van de Algemene Voorwaarden aan Klanten beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal TwinBrix voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij TwinBrix zijn in te zien en dat zij op verzoek van Klanten zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 4.3 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan Klanten ter beschikking worden gesteld, op zodanige wijze dat deze door Klanten op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van Klanten langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4.4 In het geval dat naast de Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is



het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kunnen Klanten zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 5 - Het aanbod

5.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

5.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door Klanten mogelijk te maken. Als TwinBrix gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod, binden TwinBrix niet.

5.3 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor Klanten duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 6 - De overeenkomst

6.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, van dit artikel, tot stand op het moment van aanvaarding door Klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

6.2 Indien Klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt TwinBrix onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door TwinBrix is bevestigd, kan Klant de overeenkomst ontbinden.

6.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft TwinBrix passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt TwinBrix voor een veilige webomgeving. Indien Klant elektronisch kan betalen, zal TwinBrix daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

6.4 TwinBrix kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of Klanten aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien TwinBrix op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is TwinBrix gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

6.5 TwinBrix zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan Klanten de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door Klanten op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van TwinBrix waar een Klant met klachten terecht kan;
- b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop Klanten van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- c. de informatie over garanties;
- d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- e. indien Klanten een herroepingsrecht heeft, het [digitaal herroepingsformulier](#).

Artikel 7 - Herroepingsrecht

7.1 Klant kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal dertig (30) dagen zonder opgave van redenen ontbinden. TwinBrix mag Klant vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van reden(en) verplichten. Hiervoor dient Klant gebruik te maken van het [digitaal herroepingsformulier](#).

7.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat Klanten, of een vooraf door Klanten aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- a. als Klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. TwinBrix mag, mits TwinBrix Klant hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
- b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Klanten, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

7.3 Indien Klant een overeenkomst herroept, vergoedt TwinBrix alle betalingen die TwinBrix van Klant heeft ontvangen, inclusief de bezorgkosten (met uitzondering van de extra kosten die het gevolg zijn van het kiezen van een andere bezorgmethode dan de minst dure standaard bezorgmethode die TwinBrix aanbiedt). TwinBrix vergoedt het bedrag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen veertien (14) dagen na de datum waarop Klant TwinBrix in kennis heeft gesteld van besluit van Klant om de desbetreffende overeenkomst te herroepen. TwinBrix kan de terugbetaling inhouden totdat TwinBrix de producten retour heeft



ontvangen of tot Klant bewijs heeft geleverd van het terugzenden van de producten (afhankelijk van wat TwinBrix eerder heeft ontvangen). TwinBrix voert deze terugbetaling uit aan de hand van dezelfde betaalwijze die TwinBrix heeft gebruikt voor de oorspronkelijke transactie, tenzij Klant nadrukkelijk hebt ingestemd met een andere betaalwijze. Er worden geen kosten bij Klant in rekening gebracht als resultaat van deze terugbetaling.

7.4 TwinBrix biedt Klant een additionele tijdsperiode bovenop de wettelijk verplichte herroepingstermijn (veertien (14) dagen) wanneer Klant een overeenkomst wil herroepen. Klant kan de overeenkomst herroepen binnen negentig (90) dagen na de dag waarop Klant of een derde partij, door Klant aangewezen en anders dan de vervoerder, de eerste van de producten fysiek in ontvangst heeft genomen (uitgebreid retourneringsrecht). Het uitgebreide retourneringsrecht begint veertien (14) dagen na de dag waarop Klant of een derde partij, door Klant aangewezen en anders dan de vervoerder, de eerste van de producten fysiek in ontvangst heeft genomen. Het uitgebreide retourneringsrecht verloopt na negentig (90) dagen.

7.5 Klant dient de producten zo snel mogelijk te retourneren, in ieder geval binnen veertien (14) dagen na datum waarop Klant TwinBrix in kennis heeft gesteld van het besluit om de overeenkomst te herroepen. Dit geldt voor alle gevallen waarin Klant de overeenkomst wenst te ontbinden. Klant dient de producten te retourneren naar het op de verpakking vermelde retouradres en de geretourneerde producten moet worden vergezeld van een retourneringsnummer, dat vermeld staat op een retourneringslabel. Neem [contact](#) op met TwinBrix om uw retourneringslabel en retourneringsnummer aan te vragen. Wanneer Klant de producten retourneert zonder een retourneringslabel en retourneringsnummer, dient Klant rekening te houden met extra verwerkingstijd.

7.6 Klant is aansprakelijk voor een eventuele waardevermindering van de producten, als gevolg van een behandeling die verderging dan nodig was om de aard, de hoedanigheid en het functioneren van de producten vast te stellen. Dit betekent dat de terugbetaling als gevolg van de ontbinding evenredig wordt verlaagd met de waardevermindering als gevolg van een behandeling van de producten die verderging dan nodig was om de aard, de hoedanigheid en het functioneren van de producten vast te stellen. Let op dat de waarde aanzienlijk wordt verminderd indien Klant de verpakking opent, waardoor Klant een gereduceerde vergoeding krijgt wanneer Klant gebruik wil maken van het herroepingsrecht. Dit geldt eveneens wanneer Klant het product niet volledig retourneert maar slechts gedeeltelijk. In het kader van het uitgebreide retourneringsrecht verleent TwinBrix uitsluitend terugbetalingen voor ongeopende producten. Dit betekent dat Klant geen vergoeding ontvangt na de wettelijke herroepingstermijn van veertien (14) dagen, tenzij Klant de producten ongeopend retourneert binnen de voorwaarden van het uitgebreide retourneringsrecht.

7.7 Klant kan geen aanspraak maken op het recht om van gedachten te veranderen en het uitgebreide retourneringsrecht wanneer het een gepersonaliseerd product betreft.

7.8 Klant kan geen cadeaubonnen inwisselen voor contant geld.

Artikel 8 - Verplichtingen van Klant tijdens de bedenktijd

8.1 Tijdens de bedenktijd zal Klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Klant zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat Klant het product slechts mag hanteren en inspecteren, zoals Klant dat in een winkel zou mogen doen.

8.2 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 lid 1, van dit artikel.

8.3 Klant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als TwinBrix Klant niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 9 - Uitoefening van het herroepingsrecht door Klant en kosten daarvan

9.1 Als Klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt Klant dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het [digitaal herroepingsformulier](#) of op andere ondubbelzinnige wijze aan TwinBrix.

9.2 Zo snel mogelijk, maar binnen veertien (14) dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1, van dit artikel bedoelde melding, zendt Klant het product terug, of overhandigt Klant dit aan (een gemachtigde van) TwinBrix. Klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als Klant het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

9.3 Klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door TwinBrix verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

9.4 Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij Klanten.

9.5 Klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als TwinBrix niet heeft gemeld dat Klant deze kosten moet dragen of als TwinBrix aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft Klant de kosten voor terugzending niet te dragen.

9.6 Indien Klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.



Artikel 10 - Verplichtingen van TwinBrix bij herroeping

10.1 TwinBrix maakt de melding van herroeping door Klant op elektronische wijze mogelijk, stuurt TwinBrix na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

10.2 TwinBrix vergoedt alle betalingen van Klant, inclusief eventuele leveringskosten door TwinBrix in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen veertien (14) dagen volgend op de dag waarop Klant de herroeping meldt aan TwinBrix. Tenzij TwinBrix aanbiedt het product zelf af te halen, mag TwinBrix wachten met terugbetalen tot TwinBrix het product heeft ontvangen of tot Klant aantoont dat Klant het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

10.3 TwinBrix gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat Klant heeft gebruikt, tenzij Klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor Klanten.

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht

TwinBrix kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als TwinBrix dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

11.1 Producten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop TwinBrix geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.

11.2 Volgens specificaties van de Klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van Klanten, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

11.3 De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Klant;
- b. en Klant heeft verklaard dat Klant herroepingsrecht verliest, zodra TwinBrix de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

Artikel 12 - De prijs

12.1 Kosten van de bestelling van Klant zijn afhankelijk van het land waar de bestelling wordt ontvangen. De gecommuniceerde prijzen zijn:

- a. inclusief relevante belastingen. TwinBrix biedt geen restitutie van btw voor bestellingen die online zijn geplaatst via de website (www.twinbrix.com), via een telefoon of tablet.
- b. Exclusief bezorgkosten tot ?25,-. Bezorgkosten worden separaat toegevoegd aan bestellingen. De bezorgkosten worden aangegeven in de winkelwagen en in de bestellingscontrole, zodat Klant de kosten ziet voordat Klant de bestelling opgeeft.

12.2 TwinBrix streeft ernaar te allen tijde actuele en nauwkeurige prijzen via de webshop te communiceren. Indien TwinBrix een fout ontdekt in de prijs van producten die Klant heeft besteld, stelt TwinBrix Klant hiervan direct op de hoogte en geeft TwinBrix Klant de optie om de bestelling met de gecorrigeerde prijs nogmaals te bevestigen, of de bestelling te annuleren. Indien TwinBrix geen contact met Klant kan opnemen of wanneer Klant de bestelling niet opnieuw bevestigt, beschouwt TwinBrix de bestelling als geannuleerd.

12.3 Alle via de webshop gecommuniceerde prijzen kunnen zonder voorafgaande kennisgeving te allen tijde worden gewijzigd, al dan niet prijswijzigingen als gevolg van:

- a. veranderingen in btw-tarieven;
- b. deze het gevolg zijn van overige wettelijke regelingen of bepalingen; of
- c. Klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat;

12.4 In afwijking van het lid 3, van dit artikel kan TwinBrix producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar TwinBrix geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

Artikel 13 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

13.1 TwinBrix 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.

13.2 Een door TwinBrix, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die Klant op grond van de overeenkomst tegenover TwinBrix kan doen gelden indien TwinBrix is tekortgeschoten in de nakoming van het deel van TwinBrix van de overeenkomst.

13.3 Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van TwinBrix, diens toeleverancier, importeur of producent waarin

deze aan Klant bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 14 - Levering en uitvoering

14.1 TwinBrix zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

?

14.2 Bezorgtijden kunnen variëren en zijn afhankelijk van het adres waar de bestelling moet worden bezorgd in Nederland/Benelux/Europa. Deze bezorgtijd wordt gecommuniceerd in de virtuele winkelwagen en wordt vervolgens via mail nogmaals richting Klant gecommuniceerd.

14.3 Eventuele bezorgkosten worden toegevoegd aan de prijs van bestelde producten. Klant ziet bezorgkosten in de virtuele winkelwagen en bij de bestellingscontrole. In de meeste gevallen wordt de bestelling binnen vijf (5) werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van nationale feestdagen) geleverd via een samenwerkingspartner van TwinBrix.

14.4 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van de Algemene Voorwaarden is vermeld, zal TwinBrix geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt Klant hiervan uiterlijk dertig (30) dagen nadat Klant de bestelling geplaatst heeft bericht. Klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

14.5 Na ontbinding conform het in lid 4, van dit artikel zal TwinBrix het bedrag dat Klant betaald heeft onverwijld terugbetalen binnen veertien (14) dagen.

14.6 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij TwinBrix tot het moment van bezorging aan Klant of een vooraf aangewezen en aan TwinBrix bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15 - Betaling

15.1 Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door Klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien (14) dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen veertien (14) dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat Klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

15.2 Bij de verkoop van grote orders, zijnde meer dan tien (10) boxen, aan Klant mag Klant in Algemene Voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan vijftig (50) %. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan Klant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

15.3 Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan TwinBrix te melden.

?

15.4 Indien Klant niet tijdig aan de betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door TwinBrix is gewezen op de te late betaling en TwinBrix Klant een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagentermijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is TwinBrix gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: vijftien (15)% over openstaande bedragen tot ? 2.500,-; tien (10)% over de daaropvolgende ? 2.500,- en vijf (5)% over de volgende ? 5.000,- met een minimum van ? 40,-. TwinBrix kan ten voordele van Klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

15.5 Klant kan op de volgende manieren via de website betalen:

Land	VISA	MASTERCARD	AMEX	DISCOVER	PayPal	FACTUUR	SEPA/IBAN
België	X	X	-	-	X	-	-
Duitsland	X	X	-	-	X	X	X
Luxemburg	X	X	-	-	-	-	-
Nederland	X	X	-	-	X	X	-

X geeft aan dat de betaalmethode van de betreffende kolom beschikbaar is in het land van de betreffende rij.

15.6 Indien Klant een creditcard gebruikt, wordt bij een bestelling een voorlopige betaling uitgevoerd met de creditcard van Klant. Het bedrag van de bestelling wordt vervolgens door de bank ingehouden op rekening van Klant. Het ingehouden bedrag vervalt na een aantal dagen. Hoeveel dagen dit duurt, is afhankelijk van de bank. TwinBrix boekt het bedrag voor de bestelling af zodra deze is verzonden.

15.7 Indien Klant afkomstig is uit Duitsland, Luxemburg en Nederland aanvaardt TwinBrix betalingen via PayPal. Wanneer Klant

PayPal selecteert als betaalmethode, wordt Klant naar de website van PayPal geleid om aan te melden bij account van de Klant. Vervolgens wordt Klant teruggestuurd naar de website om de betaling af te ronden. Wanneer Klant op de pagina Winkelwagen 'Afrekenen met PayPal' selecteert, krijgt de bestelling automatisch het bezorgadres dat standaard of specifiek bij PayPal is geregistreerd, voorrang boven het bezorgadres dat is geregistreerd in het PayPal-account voor TwinBrix. Het is Klant aan te raden te controleren of het bezorgadres in PayPal het juiste adres is voor bezorging van aankopen door Klant via de website. TwinBrix is niet aansprakelijk, wanneer het bezorgadres dat in het PayPal-account, niet het huidige- of het juiste adres van Klant is.

15.8 Klant kan uitsluitend betalen via automatische afschrijving wanneer de factuur en het product naar Duitsland wordt verzonden. Het bedrag van de bestelling wordt afgeboekt wanneer de bestelling is verzonden. Controleer van tevoren of het saldo op uw rekening toereikend is. Een onvolledige betaling bij een automatische afschrijving wordt niet geaccepteerd en worden producten niet verzonden.

15.9 Indien Klant op rekening wil bestellen, dient Klant uiterlijk achttien (18) dagen na ontvangst van de producten en de factuur het volledige bedrag te hebben betaald. In de meeste gevallen wordt de bestelling binnen vijf (5) werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van nationale feestdagen) geleverd. Neem contact op met de klantenservice van TwinBrix wanneer Klant de bestelling of factuur te laat ontvangt. Indien Klant niet binnen deze periode betaalt, pleegt Klant contractbreuk. TwinBrix heeft het recht om rente in rekening te brengen voor de vertraagde betaling, tot een percentage dat vijf (5) procentpunten boven het basisrentetarief ligt of, indien dit bedrag lager uitvalt, het hoogste wettelijk toegestane bedrag. De producten die Klant heeft besteld, zijn wettelijk nog steeds eigendom van TwinBrix, totdat Klant het volledige bedrag heeft betaald. Indien Klant niet op tijd betaalt, stuurt TwinBrix Klant maximaal drie (3) herinneringen om de factuur te betalen, voordat de schuld wordt geïnd, wat de kredietwaardigheid van Klant kan beïnvloeden. Voor zover dit wettelijk is toegestaan, behoudt TwinBrix zich het recht voor een herinneringstoeslag in rekening te brengen voor elke herinnering die TwinBrix stuurt aan de Klant.

Artikel 16 - Klantserviceteam en klachtenregeling

16.1 Indien Klant om welke reden dan ook niet geheel tevreden is met een bestelling, neemt Klant contact op met het klantserviceteam via het [contactformulier](#) van TwinBrix. Het klantserviceteam probeert samen de beste oplossing te vinden om ervoor te zorgen dat Klant tevreden is met de bestelling en de aankoop via www.twinbrix.com.

16.2 TwinBrix is vanuit de meeste Europese landen gratis telefonisch te bereiken via. Wanneer Klant het gratis telefoonnummer belt via een mobiele telefoon, kan de mobiele provider van Klant kosten in rekening brengen. De contactgegevens van TwinBrix in land van Klant is terug te vinden op www.twinbrix.com. Eventuele klachten worden afgehandeld door het klantserviceteam van TwinBrix, in overeenstemming met de wetgeving in het betreffende land.

16.3 Zo nu en dan neemt TwinBrix telefoongesprekken op om de kwaliteit van de klachtenafhandeling voor klanten te kunnen garanderen. Klant wordt hiervan op de hoogte gesteld, voordat de opname wordt gestart. Indien Klant liever wil mailen kan dit naar hello@twinbrix.com. TwinBrix streeft er naar binnen 24 uur te antwoorden.

16.4 Bij TwinBrix ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door TwinBrix binnen de termijn van veertien (14) dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

16.5 Klant dient TwinBrix in ieder geval vier (4) weken, vanaf het moment van melding, de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

16.6 Klant heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen over producten die Klant bij TwinBrix heeft gekocht bij het Nederlands Instituut voor Geschillenbeslechting.

16.7 Klant kan ook het online klachtenregister van de Europese Commissie gebruiken om een klacht in te dienen. Dit is met name van toepassing wanneer Klant als consument in een ander land van de EU woont. Klant kan een klacht indienen via de volgende koppeling: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Wanneer Klant een klacht indient, dient Klant het volgende e-mailadres op te geven hello@twinbrix.com.

16.8 Mochten partijen geen schikking kunnen treffen via het Nederlands Instituut voor Geschillenbeslechting, dan kan Klant een klacht indienen bij de Commissie consumentenklachten. Indien Klant een klacht wil indienen bij de Commissie consumentenklachten, volgt Klant deze koppeling: <https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

16.9 Klant is gevonden defecte of beschadigde items te bewaren totdat Klant de vervangorder heeft ontvangen. Dit is belangrijk omdat TwinBrix Klant vraagt om de items ter inspectie naar de afdeling voor kwaliteitscontrole te sturen. TwinBrix wil er immers voor zorgen dat het probleem zich niet nogmaals voordoet. Indien TwinBrix Klant vraagt om een item naar TwinBrix te verzenden, betaalt TwinBrix de verzendkosten, ofwel vooraf ofwel zodra Klant TwinBrix heeft voorzien van een factuur van de verzendkosten, afhankelijk van de omstandigheden.

Artikel 17 - Geschillen

17.1 Op overeenkomsten tussen TwinBrix en Klant waarop de Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend

Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen tussen Klant en TwinBrix over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze TwinBrix te leveren of geleverde producten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door Klant als TwinBrix worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

17.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Klant zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan TwinBrix heeft voorgelegd.

17.4 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk twaalf (12) maanden na de datum waarop Klant de klacht bij TwinBrix indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt. Wanneer Klant een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is TwinBrix aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt Klant dit eerst aan TwinBrix.

17.5 Wanneer TwinBrix een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal Klant binnen vijf (5) weken na een daartoe door TwinBrix schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of Klant zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt TwinBrix de keuze van Klant niet binnen de termijn van vijf (5) weken, dan is TwinBrix gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

17.6 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/overons/decommissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

17.7 De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan TwinBrix surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

17.8 Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

18.1 Aanvullende dan wel van de Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van Klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door Klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

18.2 Wanneer Klant www.twinbrix.com bezoekt of e-mails naar het klant serviceteam stuurt, communiceert Klant elektronisch met TwinBrix. TwinBrix communiceert ofwel via e-mail ofwel via kennisgevingen op de website met Klant. Voor contractuele doeleinden stemt Klant ermee in elektronische niet-marketingcommunicatie van TwinBrix te ontvangen en bevestigt Klant dat alle overeenkomsten, kennisgevingen, bekendmakingen en andere communicatie die TwinBrix elektronisch aan Klant verstrekt, voldoen aan alle wettelijke vereisten om deze gelijk te stellen aan schriftelijke communicatie. Deze bepaling heeft geen invloed op wettelijke rechten van Klant.

18.3 TwinBrix aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid anders dan voor zover wettelijke regelingen dat vereisen. Behalve in gevallen waarin wettelijke regelingen anders voorschrijven, kan TwinBrix niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte of gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van of schade aan gegevens door het gebruik van de website: www.twinbrix.com.

18.4 Afbeeldingen van de producten op de website dienen uitsluitend ter illustratie. TwinBrix streeft er naar om de artikelen op de website accuraat af te beelden. Toch kunnen lichte afwijkingen optreden. Alle opgegeven afmetingen zijn benaderingen, en de weergave van kleuren is zo nauwkeurig als de mogelijkheden van fotografie en publicatie toestaan. Houd er rekening mee dat afwijkingen in kleur afhankelijk zijn van de kalibratie en instellingen van afzonderlijke beeldschermen. Oog voor detail is enorm belangrijk voor TwinBrix, maar toch kunnen typfouten voorkomen. In dat geval corrigeert TwinBrix de fout, zodat de juiste informatie wordt weergegeven.

18.5 Producten die worden verkocht via www.twinbrix.com, zijn bedoeld voor consumenten. Producten die via www.twinbrix.com worden verkocht, mogen niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden zoals reclamecampagnes, marketing en PR. TwinBrix staat evenmin toe dat onderdelen van TwinBrix worden gekoppeld aan de naam of het logo van een ander bedrijf.

18.6 Mocht een deel van de Algemene Voorwaarden en bepalingen onwettelijk en/of ongeldig en dus niet-uitvoerbaar worden geacht, heeft dit geen invloed op de geldigheid en uitvoerbaarheid van de rest van de Algemene Voorwaarden en bepalingen.

18.7 Op de Algemene Voorwaarden en bepalingen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, met uitzondering van regels van internationaal publiekrecht. Alle geschillen die betrekking hebben op een aankoop via www.twinbrix.com, vallen onder het exclusieve rechtsgebied van de Nederlandse rechtbank. Aangezien Klant de aanbestedende partij is, heeft dit geen invloed



op wettelijke rechten van Klant.