



## Meltem Baby & Young Room online verkoopvoorwaarden

### Aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen

Meltem baby & young room is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Dat betekent dat deze online verkoopvoorwaarden van Meltem baby & young room in overeenstemming zijn met de algemene voorwaarden van de CBW en dat Meltem baby & young room zich aan de algemene voorwaarden van de CBW houdt. De algemene voorwaarden van de CBW zijn via cbw in te zien. In de algemene voorwaarden van de CBW wordt herhaaldelijk verwezen naar de wet betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten, ook wel de Wet koop op afstand genoemd. Deze wet is onder meer van toepassing op de verkoop via internet. Bij geschillen kunt u naast de interne klachtenprocedure van Meltem baby & young room terecht bij het CBW waaruit volgt dat geschillen aanhangig kunnen worden gemaakt bij de Geschillencommissie Wonen. U kunt ook terecht bij het Europese ODR platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

### Wanneer van toepassing?

Deze online verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Meltem baby & young room dat via de webwinkel van Meltem baby & young room ([www.meltemmoduler.nl](http://www.meltemmoduler.nl)) gedaan wordt en op elke overeenkomst op afstand die vervolgens tussen u en Meltem baby & young room tot stand komt. Door het plaatsen van een bestelling via de webwinkel (of via email/ telefoon/ social media) van Meltem baby & young room, geeft u te kennen dat u met de toepasselijkheid en inhoud van deze online verkoopvoorwaarden instemt. De online verkoopvoorwaarden zijn voor iedereen toegankelijk en kunnen via <http://meltemmoduler.nl/algemene-voorwaarden/> worden ingezien, gedownload en geprint. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden de online verkoopvoorwaarden aan u beschikbaar gesteld.

### Bedrijfsgegevens van Meltem baby & young room

Meltem baby & young room

Haarlemmerstraatweg 57C

1165MJ Halfweg

Telefoonnummer: 020 889 0555

Whatsapp: 0621351209

E-mailadres: [info@meltemmoduler.nl](mailto:info@meltemmoduler.nl)

KvK-nummer: 70090122

Btw-identificatienummer: NL858136442B01

## **Meltem baby & young room Klantenservice**

Bij vragen, opmerkingen en klachten kunt u contact opnemen met onze klantenservice:

- via het contactformulier op onze website
- via telefoonnummer 020 889 0555. Voor onze actuele openingstijden verwijzen wij u naar onze website
- door een e-mail te sturen via [info@meltemmoduler.nl](mailto:info@meltemmoduler.nl)
- u kunt ook een brief sturen naar Meltem baby & young room klantenservice, Haarlemmerstraatweg 57C, 1165MJ Halfweg.

## **Het plaatsen van uw bestelling**

### **Het aanbod**

Bij ieder product dat in de webwinkel van Meltem baby & young room is opgenomen, worden de volgende gegevens vermeld:

- De prijs van het product. Deze prijs is inclusief btw.
- Als het een tijdelijke aanbieding is: de geldigheidsduur van de bij het product vermelde prijs.
- De eventuele bezorgkosten. Deze zijn inclusief btw (zie ook verderop: 'de bezorgkosten').
- Het al dan niet van toepassing zijn van een herroepingsrecht (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht').
- Een omschrijving van de voornaamste kenmerken van het product.

Voor vragen over het product of over de levertijd kunt u contact leggen met onze klantenservice.

### **Het plaatsen van uw bestelling**

U kunt uw bestelling zelf online plaatsen via de webwinkel van Meltem baby & young room. Houd er rekening mee dat er geen herroepingsrecht geldt voor gemonteerde producten (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht'). Als er bijzonderheden zijn waarmee wij rekening moeten houden bij het bezorgen van uw bestelling (zie ook hieronder: 'het bezorgen van uw bestelling') dan kunt u die doorgeven aan onze klantenservice. Nadat u uw bestelling heeft geplaatst zullen wij contact met u opnemen over de levering bij op voorraad zijnde artikelen. Is een artikel niet op voorraad dan is de levertijd doorgaans 8-10 weken. De meeste textielorders worden opgestuurd en door PostNL bezorgd. Meer informatie over de levering en de leveringsvoorwaarden vindt u verderop in deze online verkoopvoorwaarden.

### **Uw aanbetaling**

Bij online bestellingen hanteren wij een aanbetaling van 25% van het aankoopbedrag. Het resterende bedrag betaalt u als wij de bestelling komen bezorgen. U kunt er ook voor kiezen om het gehele aankoopbedrag in één keer te voldoen. Als u een product hebt besteld dat met een pakketdienst wordt verstuurd, hanteren wij een aanbetaling van 100% van het aankoopbedrag inclusief eventueel berekende bezorgkosten. Wij nemen uw bestelling in behandeling zodra wij uw aanbetaling hebben ontvangen. Zo kunt u zo snel mogelijk genieten van uw nieuwe producten.

### **De bevestiging van uw bestelling**

Direct na uw bestelling ontvangt u via e-mail een orderbevestiging. Hierop treft u onder andere een ordernummer aan. Houd dit nummer bij de hand als u vragen hebt over uw order. De overeenkomst op afstand komt tot stand op het moment dat u de orderbevestiging ontvangen hebt. Ontvangt u

geen orderbevestiging, controleer dan eerst of deze in uw spambox terechtgekomen is. Als dat niet het geval is, neem dan alstublieft contact op met de klantenservice. Wij controleren dan of wij uw bestelling ontvangen hebben.

### **Bezorgadres wijzigen**

Wijziging van het bezorgadres is in overleg met ons mogelijk. Dit kan er wel toe leiden dat wij een nieuwe leverdag met u moeten afspreken.

### **Bestelling annuleren**

U hebt de mogelijkheid om de koop op afstand voor levering zonder opgave van redenen en zonder kosten te annuleren. U kunt hiervan alleen gebruikmaken als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- U laat ons schriftelijk weten dat u de koop op afstand annuleert, door het contactformulier op onze website [www.meltemmoduler.nl](http://www.meltemmoduler.nl) in te vullen, door een e-mail te sturen naar [info@meltemmoduler.nl](mailto:info@meltemmoduler.nl) of door een brief te sturen aan onze klantenservice.
- Het gaat niet om een op maat gemaakt product. Als het product speciaal voor u besteld en geproduceerd is, kunnen wij de bestelling niet kosteloos annuleren.

### **Levering en montage**

Wij leveren in Nederland, maar ook in het buitenland (BE-DE-FR-LU). Ook verlenen we montagediensten op de Waddeneilanden.

### **De bezorgkosten**

Alle bestellingen in NL worden gratis bezorgd.

Uitzondering zijn het buitenland en de Waddeneilanden. Voor de bezorgkosten in het buitenland en de Waddeneilanden kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Montage is bij alle (meubel)producten mogelijk. Neemt u contact op met onze klantenservice indien u uw meubels wilt laten monteren. Houd er wel rekening mee dat er geen herroepingsrecht geldt voor gemonteerde producten (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht').

### **Plaats van levering**

Onze bezorgers brengen de producten daar waar u aangeeft dat u ze het beste kunt gebruiken. Dit geldt natuurlijk voor producten die gemonteerd worden, maar ook voor producten die u later zelf monteert.

### **Het bezorgen van uw bestelling**

Om de levering zo soepel mogelijk te laten verlopen, vragen wij u ons vooraf te laten weten of er bijzondere omstandigheden zijn die een rol spelen bij de bezorging van uw bestelling. Wij verzoeken u stil te staan bij de volgende zaken:

- Kan onze vrachtwagen uw woning bereiken? Denk daarbij aan opgebroken straten of binnensteden die afgesloten zijn voor autoverkeer.
- Onze bezorgers moeten uw slaapkamer kunnen bereiken. Is het trapgat ruim genoeg?
- In geval van een flat of een bovenwoning: hoe kunnen wij uw woning bereiken? Is er een lift aanwezig?

Laat ons vooraf weten of er bijzondere omstandigheden zijn die een rol spelen bij het bezorgen van

uw bestelling. Dan houden wij daar zo veel mogelijk rekening mee in onze planning. Indien er tijdens de bezorging hulpmiddelen noodzakelijk zijn vanwege bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld een (verhuis)lift of kraan) worden deze door u ingehuurd en klaargezet. De kosten en het risico van het gebruik van deze hulpmiddelen zijn voor uw rekening. Als u van tevoren eventuele obstakels verwijdert (denk aan kastjes, planten of schilderijen) kunnen wij de producten neerzetten en monteren op de plaats die u aangeeft. Voor de goede orde wijzen wij u op het feit dat u zelf verantwoordelijk bent voor een goede bereikbaarheid van de ruimte waar uw bestelling bezorgd moet worden. Is dat niet mogelijk, dan zijn eventuele daarmee verband houdende kosten voor uw rekening.

### **De levertijd**

De levertijd, die op de website wordt vermeld, vangt aan op het moment dat u van ons een orderbevestiging ontvangen hebt. In de orderbevestiging staat op welke datum of in welke week de bestelling bij u wordt bezorgd. Het kan voorkomen dat het onverhoopt, als gevolg van grote drukte of andere omstandigheden, niet lukt uw bestelling binnen de op onze website aangegeven levertijd bij u te bezorgen. U ontvangt hiervan bericht.

### **De leverdag**

Houd er rekening mee dat u op de leverdag thuis moet zijn voor het in ontvangst nemen van uw bestelling. Als wij door onverwachte omstandigheden niet op de afgesproken dag kunnen leveren, ontvangt u hierover zo spoedig mogelijk bericht.

### **Het tijdstip van levering**

De situatie op de wegen maakt het ons onmogelijk om het exacte uur van bezorging te noemen. Daarom melden wij u een periode van ongeveer twee uur waarin u ons kunt verwachten. Deze periode is onder voorbehoud.

Voor producten die wij via een pakketdienst bij u bezorgen, kunnen wij u helaas niet exact informeren over de leverdag en levertijd, aangezien wij dit transport hebben uitbesteed. U ontvangt wel een Track & Tracenummer waarmee u de levering door de pakketdienst kunt volgen.

### **Bent u niet thuis?**

Wij gaan ervan uit u op de afgesproken leverdag thuis te treffen. Als dit niet het geval is, zal de bezorger proberen u telefonisch te bereiken. Kunnen wij geen contact met u leggen, dan zal de chauffeur terugkeren en kunnen wij een tweede keer helaas niet meer kosteloos bezorgen.

### **Controle van uw bestelling bij levering**

Na het leveren en eventueel monteren en plaatsen van de producten, loopt onze bezorger de geleverde producten met u na. Controleer daarbij goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of de producten geen zichtbare gebreken bevatten of beschadigd zijn. Constateert u gebreken of beschadigingen, geef dit dan duidelijk aan. De bezorger zal dit dan op het ontvangstbewijs vermelden. Als alles in orde is, vraagt de bezorger u de factuur te ondertekenen en het eventueel nog verschuldigde bedrag te betalen. Als uw producten opgestuurd worden, vindt de levering plaats door een pakketdienst. In dit geval zal de bezorger de goederen niet met u nalopen. Controleer dan echter ook goed of alle bestelde producten geleverd zijn en of ze geen zichtbare gebreken bevatten

of beschadigd zijn. Mocht u na controle van deze producten gebreken of beschadigingen aantreffen, neem dan contact op met onze klantenservice.

### **Betalen bij aflevering**

U kunt bij levering het bedrag van de nota alleen contant voldoen.

### **Montage door Meltem baby & young room**

Wij monteren de producten uit onze collectie graag bij u thuis. Houd wel rekening met de volgende spelregels:

- Als de ondergrond niet vlak is, kunnen wij de stabiliteit van het product niet garanderen.
- Meltem baby & young room is niet verantwoordelijk wanneer de producten niet passen op de plaats die u in gedachten hebt.
- Zodra de producten gemonteerd zijn, vervalt uw herroepingsrecht (zie ook verderop: 'uw herroepingsrecht'). Onze bezorgers nemen het verpakkingsmateriaal (o.a. karton en plastic) mee wanneer producten door Meltem baby & young room worden gemonteerd.

## **Herroepingsrecht en klachten**

### **Uw herroepingsrecht**

U hebt de mogelijkheid om gedurende veertien dagen na levering de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. U kunt hiervan alleen gebruikmaken als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- U laat ons tijdig (binnen de termijn van veertien werkdagen) schriftelijk weten dat u de koop op afstand ontbindt, door het contactformulier op onze website [www.meltemmoduler.nl](http://www.meltemmoduler.nl) in te vullen, of door contact op te nemen met onze klantenservice.
- Het product is onbeschadigd en zit in de originele en ongeopende verpakking.
- Het product is ongebruikt en niet gemonteerd.
- Het gaat niet om een op maat gemaakt product. Als het product speciaal voor u besteld en geproduceerd is, kunnen wij het niet retour nemen.

Wij stellen deze voorwaarden, omdat onze producten duidelijk persoonlijk van aard zijn en vanuit hygiëne overwegingen niet teruggezonden kunnen worden als ze al uitgepakt, beschadigd of gebruikt zijn. De voorgaande voorwaarden gelden vanzelfsprekend niet als u een gegronde klacht over het product hebt die onder de wettelijke garantie of de extra garanties van Meltem baby & young room valt. Zodra u ons hebt laten weten dat u de koop op afstand ontbindt, proberen wij het product zo snel mogelijk bij u op te halen. Houd er rekening mee dat het product wordt opgehaald op het adres waar het is bezorgd. U ontvangt van ons bericht op welke dag wij het product komen ophalen. Het totale aankoopbedrag (inclusief eventueel berekende bezorgkosten) wordt binnen veertien dagen na ontbinding op uw rekening teruggestort. Terugstorting vindt alleen plaats als het product door Meltem baby & young room in ontvangst is genomen. Als het product via een pakketdienst is geleverd, dan kunt u het product zelf terugsturen.

### **Betalen bij een klacht**

Hebt u bij levering een gegronde klacht over een deel van uw bestelling, dan betaalt u de producten voorsnog volgens afspraak. Wij zullen te allen tijde uw klacht oplossen. Constataert u bij de montage een probleem, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

## **De garantiebepalingen van Meltem baby & young room**

### **Uw wettelijke rechten**

De Nederlandse wetgeving biedt u bepaalde wettelijke rechten voor het geval dat de geleverde producten niet aan de overeenkomst voldoen. De onderstaande garantiebepalingen laten deze wettelijke rechten onverlet en houden dus geen beperking van uw wettelijke rechten in.

### **CBW-garantieregeling**

De in de CBW-voorwaarden opgenomen garantieregeling is van toepassing op uw aankoop. Boven op deze garantie kunnen extra garanties van Meltem baby & young room gelden.

### **De start van de garantietermijn**

De garantietermijnen gaan in op het moment dat Meltem baby & young room uw bestelling bij u heeft bezorgd.

### **Voorwaarden voor de garantie**

Om aanspraak te maken op de garantie, moet u voldoen aan de volgende voorwaarden:

- U kunt aantonen dat u bij Meltem baby & young room de aankoop hebt gedaan.
- Het product is onbeschadigd en schoon.
- U gebruikt het product waar het voor bedoeld is. Zie ook de rubriek 'uw spullen mooi houden' onder aan deze voorwaarden.
- U stelt Meltem baby & young room binnen een gepaste tijd nadat u een gebrek hebt ontdekt op de hoogte door contact op te nemen met de klantenservice of door een e-mail te sturen naar [info@meltemmoduler.nl](mailto:info@meltemmoduler.nl). Verder gelden de voorwaarden die hieronder zijn vermeld.

### **De garantie**

U mag verwachten dat de geleverde producten de eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan u de aanwezigheid niet hoeft te betwijfelen. In overleg met Meltem baby & young room kan bij het sluiten van de overeenkomst schriftelijk vastgelegd worden dat de geleverde producten ook de eigenschappen moeten bezitten die nodig zijn voor een bepaald bijzonder gebruik ervan. In dat geval mag u ook verwachten dat de geleverde producten de eigenschappen bezitten die voor dit bijzondere gebruik nodig zijn en gelden de wettelijke rechten die de Nederlandse wetgeving u biedt ook voor het ontbreken van eigenschappen die nodig zijn voor dit overeengekomen bijzondere gebruik. Meltem baby & young room kan in dat geval echter wel bepalen dat de onderstaande aanvullende garantietermijnen en -bepalingen niet gelden voor het ontbreken van deze eigenschappen. Dit wordt schriftelijk vastgelegd bij het sluiten van de overeenkomst.

Materialen als hout en stof blijven werken door verschillen in temperatuur en de kleur kan beïnvloed worden door het licht. Meltem baby & young room kan niet aansprakelijk gesteld worden voor problemen die ontstaan door deze producteigenschappen.

Boven op de CBW-garantie van 2 jaar volledig kunt u bij Meltem baby & young room in geval van een gegronde klacht op de volgende extra garantie rekenen, die ook geldt voor gebreken waarvan wij niet aannemelijk kunnen maken dat deze het gevolg zijn van niet normaal gebruik. Deze garantietermijnen en -bepalingen gelden niet voor het ontbreken van eigenschappen die nodig zijn

voor een met Meltem baby & young room overeengekomen bijzonder gebruik, tenzij dit schriftelijk met Meltem baby & young room overeengekomen is.

Bij Meltem baby & young room zit er zeven jaar garantie op de meubels.

Uitgezonderd zijn losse onderdelen als bijv. (deur)knopjes, kledingroedes. Wij kunnen u wel altijd helpen aan nieuwe onderdelen. Neemt u contact op met onze klantenservice.

Op textielproducten en lampen zit één jaar garantie.

De datum waarop u ons van een gebrek in kennis stelt, is bepalend voor de toepassing van bovenstaande garantieregeling. Verdergaande fabrieksgaranties neemt Meltem baby & young room over. Voor de uitgebreide omschrijving van de productgarantie en andere garantiebepalingen, verwijzen wij u naar de CBW-voorwaarden. In eerste instantie beoordelen wij of uw klacht te verhelpen is. Als dit niet mogelijk is, gaan wij over tot vervanging. Deze beslissing is aan Meltem baby & young room. U hebt bij vervanging recht op eenzelfde of een soortgelijk en gelijkwaardig product. Bij vervanging moeten wij het product opnieuw bestellen. Dit brengt een nieuwe levertijd met zich mee. Wanneer wij een product vervangen, gaat de garantietermijn niet opnieuw in, maar geldt de garantietermijn vanaf de eerste leverdatum.