

# Algemene Voorwaarden – SecondBetter

Versie: mei 2025

Contact: [contact@secondbetter.nl](mailto:contact@secondbetter.nl)

Website: [www.secondbetter.nl](http://www.secondbetter.nl)

## Artikel 1 – Definities

1. SecondBetter: de onderneming gevestigd aan de Egelantierstraat 42 te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72357762.
2. Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met SecondBetter.
3. Consument: een klant die handelt voor persoonlijke doeleinden, buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.
4. Partijen: SecondBetter en de klant gezamenlijk.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen en diensten van SecondBetter.
2. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## Artikel 3 – Prijzen

1. Alle prijzen die SecondBetter op haar website of in andere communicatie-uitingen vermeldt, zijn in euro's en inclusief de wettelijk geldende omzetbelasting (btw), conform artikel 7:5 lid 1 BW.
2. Eventuele bijkomende kosten, zoals verzend-, administratie- of verpakkingskosten, worden duidelijk en afzonderlijk vermeld tijdens het bestelproces.
3. SecondBetter behoudt zich het recht voor om prijzen te wijzigen. Prijswijzigingen hebben geen invloed op reeds gesloten overeenkomsten, tenzij de wijziging het gevolg is van wettelijke bepalingen of overheidsmaatregelen.
4. Indien na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór levering, een prijsverhoging plaatsvindt die niet voortvloeit uit de wet of overheidsmaatregel, heeft de consument het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden (conform artikel 6:230m lid 1 sub g BW).

## Wat betekent dit voor jou?

- De prijzen die je ziet op onze website zijn inclusief btw. Extra kosten, zoals verzendkosten, worden apart vermeld tijdens het afrekenen.
- Als de prijs van een product stijgt nadat je het hebt besteld, mag je de bestelling annuleren — tenzij de prijsverhoging wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld door een btw-verhoging.
- 📺 Voorbeeld: Als de prijs van biologisch katoen stijgt, kan dit invloed hebben op de prijs van een T-shirt.

## Artikel 4 – Productvoorbeelden en afbeeldingen

1. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een product dat bij een consumentenkoop wordt geleverd, aan de overeenkomst beantwoorden. Dit betekent onder meer dat het de eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die door of namens SecondBetter zijn gedaan, waaronder afbeeldingen, beschrijvingen en voorbeelden op de website.
2. Afwijkingen in kleur, vorm of afwerking die binnen redelijke grenzen vallen en geen invloed hebben op de werking of het gebruik van het product, leveren geen tekortkoming op in de nakoming van de overeenkomst.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen aan getoonde monsters of modellen geen rechten worden ontleend.

## Wat betekent dit voor jou?

- De foto's en beschrijvingen op onze website zijn bedoeld om je een zo goed mogelijk beeld te geven van het product. Kleine verschillen in kleur of afwerking kunnen voorkomen, bijvoorbeeld door scherminstellingen of belichting.
- 📺 Voorbeeld: Je bekijkt een linnen blouse op je telefoon. De kleur kan in werkelijkheid iets lichter of donkerder zijn dan op je scherm.
- Alleen als we schriftelijk hebben bevestigd dat het product exact overeenkomt met een voorbeeld, kun je daar rechten aan ontleen.

## Artikel 5 – Betaling

1. SecondBetter kan bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% verlangen.
2. Het resterende bedrag dient binnen 14 dagen na levering te worden voldaan.

3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de klant automatisch in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling vereist is.

4. SecondBetter is gerechtigd om levering op te schorten totdat volledige betaling of voldoende zekerheid is verkregen.

## Artikel 6 – Recht van reclame

1. Indien de klant in verzuim is, kan SecondBetter het recht van reclame uitoefenen op de geleverde producten.

2. De klant is in dat geval verplicht de betreffende producten op eigen kosten te retourneren, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 7 – Herroepingsrecht (retourneren)

1. Consumenten hebben het recht om een online aankoop binnen 30 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te retourneren.

2. Retourneren kan eenvoudig met de bijgeleverde retourzak en het retourolabel.

3. Uitzonderingen op het herroepingsrecht:

4. Gepersonaliseerde producten (zoals kleding met jouw naam of initialen) kunnen niet worden geretourneerd.

5. Producten die speciaal op maat zijn gemaakt, zoals een trouwjurk die op jouw maten is afgestemd, zijn uitgesloten van retour.

6. Standaard gelegenheidskleding (zoals een feestjurk in confectiemaat) mag je wél retourneren, mits ongedragen en in originele staat.

7. Als een product niet geretourneerd kan worden, vermelden wij dit duidelijk op de productpagina.

## Wat betekent dit voor jou?

- Je hebt het recht om je bestelling binnen 30 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te retourneren.

- Retourneren kan eenvoudig met de bijgeleverde retourzak en het retourolabel.

- Gepersonaliseerde producten (zoals kleding met jouw naam of initialen) kunnen niet worden geretourneerd.

- Producten die speciaal op maat zijn gemaakt, zoals een trouwjurk die op jouw maten is afgestemd, zijn uitgesloten van retour.

- Standaard gelegenheidskleding (zoals een feestjurk in confectiemaat) mag je wél retourneren, mits ongedragen en in originele staat.
- 🧑‍🦱 Voorbeeld: Je bestelt een galajurk in maat 38 – die mag je binnen 30 dagen retourneren. Laat je diezelfde jurk op maat maken of personaliseren, dan vervalt het herroepingsrecht.
- Als een product niet geretourneerd kan worden, vermelden wij dit duidelijk op de productpagina.

## Artikel 8 – Vergoeding van verzendkosten

1. Indien de consument de volledige bestelling binnen 30 dagen retourneert, worden ook de oorspronkelijke verzendkosten vergoed.
2. Dit geldt uitsluitend bij volledige retourzending van de bestelling.

### Wat betekent dit voor jou?

- Stuur je de hele bestelling binnen 30 dagen terug? Dan krijg je ook de verzendkosten van de heen-zending terug.
- 🧑‍🦱 Voorbeeld: Je bestelt drie items en stuurt ze allemaal terug – dan krijg je ook de verzendkosten terug. Stuur je er maar twee terug, dan niet.

## Artikel 9 – Retourkosten

1. De kosten voor het retourneren van producten zijn voor rekening van de consument.
2. SecondBetter faciliteert dit proces met een retourolabel en herbruikbare verzendzak.
3. Tenzij anders aangegeven op de website, geldt dit voor alle bestellingen.

### Wat betekent dit voor jou?

- Retourkosten zijn voor eigen rekening.
- Je krijgt van ons een retourolabel en verzendzak.
- 📧 Voorbeeld: Tijdens een speciale actie kunnen we gratis retour aanbieden – dit staat dan duidelijk op de website vermeld.

## Artikel 10 – Retentierecht

1. Als je nog openstaande rekeningen hebt, mogen we jouw producten vasthouden totdat alle openstaande vorderingen zijn voldaan.
2. Dit recht geldt ook voor eerdere overeenkomsten.

3. SecondBetter is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hieruit voortvloeit.

## Wat betekent dit voor jou?

- Als je nog openstaande rekeningen hebt, mogen we jouw producten vasthouden.
- 📦 Voorbeeld: Je hebt een broek besteld en nog niet betaald. Ondertussen bestel je een jas. Wij mogen de jas vasthouden totdat je de broek hebt betaald.

## Artikel 11 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle geleverde producten blijven eigendom van SecondBetter totdat de klant volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Tot dat moment mag de klant de producten niet verkopen, verpanden of op andere wijze bezwaren.
3. Bij uitoefening van het eigendomsvoorbehoud kan SecondBetter tevens aanspraak maken op schadevergoeding.

### Wat betekent dit voor jou?

De producten blijven van ons totdat je volledig hebt betaald. Tot dat moment mag je ze niet doorverkopen of verpanden.

📦 Voorbeeld: Je koopt een partij shirts voor je winkel, maar betaalt nog niet volledig. Je mag ze dan nog niet doorverkopen.

## Artikel 12 – Levering

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
2. Bestellingen worden geleverd op het door de klant opgegeven adres.
3. Indien betaling uitblijft, mag SecondBetter de levering opschorten.
4. Vertraging als gevolg van te late betaling kan niet aan SecondBetter worden tegengeworpen.

### Wat betekent dit voor jou?

Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt. We leveren op het adres dat je opgeeft.


🚚 Voorbeeld: Je bestelt op 1 mei, maar betaalt pas op 10 mei. Dan kunnen we de levering pas na 10 mei inplannen.

## Artikel 13 – Levertijd

1. Levertijden zijn indicatief.
2. Je mag de overeenkomst ontbinden als we na een schriftelijke herinnering nog steeds niet binnen 14 dagen leveren.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Levertijden zijn indicatief. Je mag de overeenkomst ontbinden als we na een schriftelijke herinnering nog steeds niet binnen 14 dagen leveren.


 Voorbeeld: Je bestelt een jas met verwachte levertijd van 5 dagen. Na 3 weken heb je nog niets ontvangen. Dan mag je ons schriftelijk verzoeken alsnog binnen 14 dagen te leveren – gebeurt dat niet, dan mag je annuleren.

## Artikel 14 – Feitelijke levering

1. Jij zorgt ervoor dat de levering op het opgegeven adres kan plaatsvinden.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Jij zorgt ervoor dat de levering op het opgegeven adres kan plaatsvinden.


 Voorbeeld: Je geeft een verkeerd adres op of bent niet thuis bij levering – dan kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor vertraging of mislukte bezorging.

## Artikel 15 – Transportkosten

1. Tenzij anders afgesproken, zijn de verzendkosten voor rekening van de klant.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Tenzij anders afgesproken, zijn de verzendkosten voor rekening van de klant.


 Voorbeeld: Je kiest voor express-verzending – deze kosten worden apart vermeld en zijn voor jou.

## Artikel 16 – Verpakking en verzending

1. Wij zorgen voor een goede verpakking van je bestelling.
2. Is de verpakking bij ontvangst zichtbaar beschadigd? Laat dit dan direct noteren door de bezorger voordat je het pakket aanneemt.
3. Regel je zelf het transport? Meld zichtbare schade dan vooraf aan ons. Doe je dat niet, dan kunnen we je achteraf niet helpen bij schadeclaims.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Wij zorgen voor een goede verpakking van je bestelling. Is de verpakking bij ontvangst zichtbaar beschadigd? Laat dit dan direct noteren door de bezorger voordat je het pakket aanneemt.


 Voorbeeld: Je ziet dat de doos gescheurd is of nat is geworden tijdens transport – laat dit dan meteen vastleggen door de bezorger.

## **Artikel 17 – Bewaring bij uitgestelde levering**

1. Neem je je bestelling later af dan afgesproken? Dan is het risico op kwaliteitsverlies voor jouw rekening.
2. Eventuele extra opslag- of transportkosten komen dan ook voor jouw rekening.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Neem je je bestelling later af dan afgesproken? Dan is het risico op kwaliteitsverlies voor jouw rekening.


 Voorbeeld: Je bestelt een jas maar vraagt of we die pas over twee maanden leveren. Als de stof in die tijd verkleurt of verouderd, kunnen wij daar niet voor aansprakelijk worden gesteld.

## **Artikel 18 – Garantie**

1. Je hebt recht op garantie bij fabricagefouten of ondeugdelijk materiaal.
2. De garantie geldt niet bij:
  - normale slijtage
  - schade door onjuist gebruik of ongelukken
  - wijzigingen aan het product
  - onduidelijke oorzaak van het defect
3. Binnen 12 maanden na aankoop geldt de wettelijke omgekeerde bewijslast: wij moeten dan aantonen dat het defect niet aan het product zelf ligt.
4. Het risico op verlies of schade gaat over op jou zodra het product is geleverd.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Je hebt recht op garantie bij fabricagefouten of ondeugdelijk materiaal. De garantie geldt niet bij normale slijtage, schade door onjuist gebruik, wijzigingen aan het product of onduidelijke oorzaak van het defect.


 Voorbeeld: Gaat een naad los binnen 6 maanden? Dan gaan wij ervan uit dat dit een productiefout is, tenzij we kunnen aantonen dat het door verkeerd gebruik komt.

## Artikel 19 – Vrijwaring

1. Je vrijwaart ons voor claims van derden die voortvloeien uit het gebruik van onze producten of diensten.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Je vrijwaart ons voor claims van derden die voortvloeien uit het gebruik van onze producten of diensten.


 Voorbeeld: Je verkoopt een bedrukt shirt van ons door aan iemand anders, en die persoon stelt schade vast. Dan ben jij verantwoordelijk, niet wij.

## Artikel 20 – Klachten

1. Controleer je bestelling zo snel mogelijk na ontvangst.
2. Klachten over producten of diensten moeten binnen 14 dagen na ontdekking worden gemeld.
3. Klachten kun je indienen via e-mail of telefonisch. Vermeld altijd je bestelnummer en een duidelijke omschrijving.
4. Je ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst.
5. Binnen 14 dagen ontvang je een inhoudelijke reactie. Hebben we meer tijd nodig, dan laten we dat weten.
6. Is de klacht gegrond? Dan zoeken we samen een passende oplossing, zoals vervanging, reparatie of terugbetaling.
7. Je moet kunnen aantonen dat de klacht betrekking heeft op een bestelling bij ons (bijvoorbeeld via een factuur).
8. Gaat de klacht over lopende werkzaamheden? Dan kunnen we niet verplicht worden om andere werkzaamheden uit te voeren dan afgesproken.

### **Wat betekent dit voor jou?**

Controleer je bestelling zo snel mogelijk na ontvangst. Klachten over producten of diensten moeten binnen 14 dagen na ontdekking worden gemeld.

 Voorbeeld: Je ontvangt een jas en merkt dat er een knoop mist. Meld dit binnen 14 dagen via e-mail of telefoon, met je bestelnummer en een duidelijke omschrijving.

### **Artikel 21 – Ingebrekestelling**

1. Een ingebrekestelling moet schriftelijk worden gedaan.
2. Zorg ervoor dat deze ons ook daadwerkelijk bereikt, bijvoorbeeld via e-mail met ontvangstbevestiging.

#### **Wat betekent dit voor jou?**


Een ingebrekestelling moet schriftelijk worden gedaan. Zorg ervoor dat deze ons ook daadwerkelijk bereikt, bijvoorbeeld via e-mail met ontvangstbevestiging.

### **Artikel 22 – Aansprakelijkheid klant**

1. Als je samen met iemand anders een bestelling plaatst, zijn jullie beiden hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling en naleving van de overeenkomst.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Als je samen met iemand anders een bestelling plaatst, zijn jullie beiden hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling en naleving van de overeenkomst.


 Voorbeeld: Jij en een vriend bestellen samen kleding op één factuur – dan zijn jullie beiden verantwoordelijk voor de betaling.

### **Artikel 23 – Aansprakelijkheid SecondBetter**

1. Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van opzet, grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid.
2. We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade, niet voor gevolgschade zoals winstverlies of schade aan derden.
3. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door onze verzekering wordt uitgekeerd. Is er geen dekking, dan geldt een maximum van het factuurbedrag.
4. Afbeeldingen en omschrijvingen op de website zijn indicatief en kunnen geen rechten opleveren.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van opzet, grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid. We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade, niet voor gevolgschade zoals winstverlies of schade aan derden.

 Voorbeeld: De kleuren van een product op de website kunnen afwijken van de werkelijke kleuren door scherminstellingen. Dit levert geen recht op schadevergoeding op.

### **Artikel 24 – Vervaltermijn**

1. Het recht op schadevergoeding vervalt 12 maanden na het moment waarop de schade is ontstaan of ontdekt had kunnen worden.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Het recht op schadevergoeding vervalt 12 maanden na het moment waarop de schade is ontstaan of ontdekt had kunnen worden.

### **Artikel 25 – Ontbinding**


1. Je mag de overeenkomst ontbinden als wij toerekenbaar tekortschieten, tenzij het om een kleine of bijzondere tekortkoming gaat.

2. Ontbinding is pas mogelijk nadat wij schriftelijk in gebreke zijn gesteld en alsnog niet binnen een redelijke termijn leveren.

3. Wij mogen de overeenkomst ontbinden als jij je verplichtingen niet nakomt of als we goede reden hebben om te denken dat je dat niet zult doen.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Je mag de overeenkomst ontbinden als wij toerekenbaar tekortschieten, tenzij het om een kleine of bijzondere tekortkoming gaat.

 Voorbeeld: Je bestelt een jas en wij leveren niet binnen de afgesproken termijn. Na een schriftelijke herinnering en een redelijke termijn mag je de overeenkomst ontbinden.

### **Artikel 26 – Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn wij niet aansprakelijk voor het niet nakomen van onze verplichtingen.


2. Onder overmacht vallen o.a.: natuurrampen, stakingen, storingen in internet of transport, overheidsmaatregelen.

3. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen? Dan mogen beide partijen de overeenkomst ontbinden.

4. In dat geval is er geen recht op schadevergoeding.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

In geval van overmacht zijn wij niet aansprakelijk voor het niet nakomen van onze verplichtingen.

 Voorbeeld: Door een landelijke staking bij PostNL kunnen we je bestelling niet op tijd leveren – dat valt onder overmacht.

#### **Artikel 27 – Wijziging van de overeenkomst**

1. Als het nodig is om de overeenkomst aan te passen, kunnen we dat in overleg doen.

#### **Wat betekent dit voor jou?**


Als het nodig is om de overeenkomst aan te passen, kunnen we dat in overleg doen.

#### **Artikel 28 – Wijziging van de algemene voorwaarden**

1. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen.
2. Kleine wijzigingen mogen we direct doorvoeren.
3. Ingrijpende wijzigingen bespreken we vooraf met je.
4. Ben je consument en ga je niet akkoord met een ingrijpende wijziging? Dan mag je de overeenkomst opzeggen.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Kleine wijzigingen mogen we direct doorvoeren. Ingrijpende wijzigingen bespreken we vooraf met je.

 Voorbeeld: We wijzigen de voorwaarden voor retourzendingen. Als je niet akkoord gaat, mag je de overeenkomst opzeggen.

#### **Artikel 29 – Overdracht van rechten**

1. Je mag je rechten uit de overeenkomst niet overdragen aan iemand anders zonder onze schriftelijke toestemming.

#### **Wat betekent dit voor jou?**

Je mag je rechten uit de overeenkomst niet overdragen aan iemand anders zonder onze schriftelijke toestemming.

#### **Artikel 30 – Nietigheid**

1. Als een bepaling in deze voorwaarden ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gewoon geldig.
2. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling ervan.

**Wat betekent dit voor jou?**

Als een bepaling in deze voorwaarden ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gewoon geldig. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling ervan.

**Artikel 31 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar SecondBetter is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.

**Wat betekent dit voor jou?**

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar SecondBetter is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.