

Algemene Voorwaarden

SurpriseForYou.eu

Versie: september 2026

Ondernemer

SurpriseForYou.eu
Polderlaan 5C
3074 MA Rotterdam
Nederland
E-mail: info@surpriseforyou.eu
Telefoon: +31 6 15670813
KvK-nummer: 75095823
Btw-identificatienummer: NL001106488B89

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor de online verkoop van producten door SurpriseForYou.eu, waaronder gepersonaliseerde foto- en cadeauproducten. Dwingend consumentenrecht blijft altijd van toepassing.

Artikel 1 - Definities

1. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
2. **Ondernemer:** SurpriseForYou.eu, zoals geïdentificeerd bovenaan deze voorwaarden.
3. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen ondernemer en consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid.
4. **Bedenktijd:** de wettelijke termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht.
5. **Herroepingsrecht:** het recht van de consument om een overeenkomst op afstand binnen de wettelijke bedenktijd te ontbinden, voor zover geen wettelijke uitzondering geldt.
6. **Gepersonaliseerd product:** een product dat volgens specificaties van de consument wordt vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd is, bijvoorbeeld door een eigen foto, naam, tekst, ontwerp of gravure.
7. **Duurzame gegevensdrager:** een middel waarmee informatie persoonlijk kan worden opgeslagen en later ongewijzigd kan worden geraadpleegd.

Artikel 2 - Identiteit en contact

1. De contact- en bedrijfsgegevens van de ondernemer staan bovenaan deze voorwaarden.
2. Vragen, klachten en meldingen over een bestelling kunnen worden gestuurd naar info@surpriseforyou.eu of via de contactmogelijkheden op SurpriseForYou.eu.
3. De consument dient bij contact over een bestelling, indien beschikbaar, het bestelnummer te vermelden.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van de ondernemer en op iedere overeenkomst op afstand tussen de ondernemer en de consument.
2. De voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een zodanige wijze beschikbaar gesteld dat de consument deze kan opslaan en raadplegen.
3. Indien een bepaling in deze voorwaarden in strijd is met dwingend consumentenrecht, blijft het dwingende recht van toepassing en blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk in stand.

4. Specifieke productvoorwaarden kunnen aanvullend gelden. Bij strijdigheid met dwingend consumentenrecht kan daarvan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

Artikel 4 - Het aanbod en personalisatie

1. Het aanbod bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van het product, de prijs inclusief toepasselijke belastingen, eventuele verzendkosten, relevante productkenmerken en, waar van toepassing, de levertijd.
2. Afbeeldingen dienen ter illustratie. Bij gepersonaliseerde producten kunnen beperkte verschillen optreden door materiaal, beeldschermweergave, druk-, graveer- of productietechniek.
3. Kennelijke schrijf-, invoer- of prijsfouten binden de ondernemer niet voor zover de consument redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een fout.
4. De consument is verantwoordelijk voor het zorgvuldig controleren van aangeleverde namen, teksten, data, foto's, afbeeldingen en andere personalisatiegegevens voordat de bestelling definitief wordt geplaatst.
5. De consument verklaart dat hij gerechtigd is de door hem aangeleverde foto's, teksten, logo's en andere bestanden te laten verwerken. De ondernemer mag een opdracht weigeren wanneer uitvoering daarvan kennelijk onrechtmatig is.

Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de consument het aanbod aanvaardt en aan de daarbij gestelde voorwaarden voldoet, behoudens een gerechtvaardigde weigering van de bestelling.
2. Bij elektronische bestelling bevestigt de ondernemer de ontvangst langs elektronische weg.
3. De ondernemer treft passende maatregelen voor een veilige elektronische gegevensoverdracht en, voor zover van toepassing, veilige elektronische betaling.
4. Indien uitvoering van een bestelling onmogelijk blijkt, informeert de ondernemer de consument zo spoedig mogelijk en worden reeds ontvangen bedragen die voor de niet-uitgevoerde bestelling verschuldigd waren terugbetaald volgens de wettelijke regels.

Artikel 6 - Prijzen en betaling

1. De bij het aanbod vermelde consumentenprijzen zijn inclusief btw, tenzij duidelijk anders is aangegeven.
2. Eventuele verzendkosten of andere bijkomende kosten worden vóór het afronden van de bestelling duidelijk vermeld.
3. De consument betaalt via de betaalmethoden die tijdens het bestelproces worden aangeboden.
4. Bij een kennelijke fout in betaalgegevens of factuurgegevens dient de consument de ondernemer zo spoedig mogelijk te informeren.

Artikel 7 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer behandelt bestellingen met zorg en levert op het door de consument opgegeven afleveradres.
2. De voor het betreffende product gecommuniceerde levertijd geldt als uitgangspunt. Indien geen andere termijn is overeengekomen, gelden de wettelijke regels voor levering.
3. Bij vertraging of wanneer een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, wordt de consument hierover geïnformeerd. De wettelijke rechten van de consument bij te late of uitblijvende levering blijven van toepassing.
4. Het risico van beschadiging of verlies blijft bij de ondernemer tot het moment waarop het product aan de consument of een door hem aangewezen derde is bezorgd, voor zover de wet niet anders bepaalt.

Artikel 8 - Herroepingsrecht voor niet-gepersonaliseerde producten

1. Voor producten waarop geen wettelijke uitzondering van toepassing is, heeft de consument in beginsel 14 dagen bedenktijd na ontvangst van het product.
2. De consument hoeft geen reden voor de herroeping op te geven.
3. De consument kan de herroeping binnen de bedenktijd kenbaar maken via de wettelijk vereiste online ontbindingsfunctie op de website, het modelformulier voor herroeping, e-mail, brief of een andere ondubbelzinnige verklaring.
4. Na de melding van herroeping dient de consument het product binnen 14 dagen terug te sturen, tenzij de ondernemer het product zelf afhaalt.
5. De consument dient zorgvuldig met het product om te gaan en mag het slechts gebruiken of beoordelen voor zover dat nodig is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen. Bij verdergaand gebruik kan waardevermindering verschuldigd zijn voor zover de wet dat toestaat.

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht bij gepersonaliseerde producten

1. Het herroepingsrecht geldt niet wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. In het bijzonder kan het herroepingsrecht zijn uitgesloten voor producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, die niet vooraf vervaardigd zijn en worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
3. Hieronder vallen bij SurpriseForYou.eu onder meer producten die speciaal worden vervaardigd met een eigen foto, naam, tekst, persoonlijk ontwerp of individuele gravure, voor zover zij onder de wettelijke uitzondering vallen.
4. De consument wordt vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk geïnformeerd wanneer het herroepingsrecht voor een specifiek gepersonaliseerd product niet geldt.
5. Deze uitsluiting beperkt niet de wettelijke rechten van de consument wanneer het geleverde product beschadigd, gebrekkig, verkeerd geleverd of anderszins niet conform de overeenkomst is.

Artikel 10 - Retourkosten en terugbetaling

1. Wanneer de consument rechtsgeldig gebruikmaakt van het herroepingsrecht, komen de directe kosten van het terugzenden voor rekening van de consument, indien hij hierover vooraf correct is geïnformeerd.
2. Bij volledige herroeping betaalt de ondernemer de wettelijk terug te betalen bedragen terug, waaronder de standaardkosten van de oorspronkelijke levering voor zover de wet dit vereist.
3. Terugbetaling vindt uiterlijk binnen 14 dagen na de herroepingsmelding plaats. Bij verkoop van producten mag de ondernemer wachten met terugbetaling totdat het product is ontvangen of totdat de consument aantoonbaar dat het product is teruggestuurd, afhankelijk van welk moment eerder valt.
4. Terugbetaling vindt in beginsel plaats met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke betaling is verricht, tenzij de consument uitdrukkelijk instemt met een andere methode en daardoor geen extra kosten heeft.

Artikel 11 - Wettelijke conformiteit en garantie

1. De consument heeft recht op een product dat aan de overeenkomst beantwoordt en de eigenschappen bezit die hij op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten.
2. Een commerciële, fabrieks- of verkopersgarantie beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.
3. Indien een product niet conform is, gelden de wettelijke rechten op herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding, afhankelijk van de omstandigheden en de wettelijke voorwaarden.
4. Schade die aantoonbaar het gevolg is van onjuist gebruik, normale slijtage of een oorzaak die voor rekening van de consument komt, valt niet onder kosteloos herstel op grond van non-conformiteit.

Artikel 12 - Beschadigde, defecte of verkeerd geleverde producten

1. De consument wordt verzocht een beschadigd, defect of verkeerd geleverd product zo spoedig mogelijk na ontdekking te melden.
2. Om de klacht efficiënt te beoordelen kan de ondernemer vragen om duidelijke foto's van het product en, bij transportschade, van de verpakking. Dit verzoek beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.
3. Indien de klacht gegrond is, zorgt de ondernemer voor een passende oplossing overeenkomstig het toepasselijke consumentenrecht.
4. Een gepersonaliseerd karakter van een product sluit een beroep op wettelijke conformiteitsrechten niet uit.

Artikel 13 - Klachtenprocedure

1. Klachten kunnen duidelijk en volledig worden ingediend via info@surpriseforyou.eu of via de contactpagina.
2. De ondernemer bevestigt of beantwoordt klachten binnen een redelijke termijn. Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de consument hierover geïnformeerd.
3. Partijen proberen een klacht eerst in onderling overleg op te lossen.
4. Deze klachtenprocedure beperkt geen wettelijke rechten of mogelijkheden van de consument om een geschil aan een bevoegde instantie of rechter voor te leggen.

Artikel 14 - Online ontbindingsfunctie en modelformulier

1. Voor overeenkomsten waarvoor het herroepingsrecht geldt, biedt SurpriseForYou.eu een duidelijke online mogelijkheid om de overeenkomst binnen de wettelijke bedenktijd te ontbinden, overeenkomstig de geldende wettelijke vereisten.
2. Na gebruik van de online ontbindingsfunctie ontvangt de consument zonder onnodige vertraging een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail.
3. De online functie is een aanvullende mogelijkheid. De consument mag ook een andere wettelijk toegestane manier gebruiken om de herroeping kenbaar te maken.
4. Het Modelformulier voor Herroeping wordt op de website beschikbaar gesteld voor zover wettelijk vereist.

Artikel 15 - Persoonsgegevens en aangeleverde bestanden

1. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacy-informatie van SurpriseForYou.eu en de toepasselijke privacywetgeving.
2. Door de consument aangeleverde foto's en bestanden worden gebruikt voor de uitvoering van de bestelling en andere doeleinden alleen voor zover daarvoor een geldige grondslag bestaat.
3. Nadere informatie over verwerking, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen staat in het Privacybeleid op SurpriseForYou.eu.

Artikel 16 - Toepasselijk recht en slotbepalingen

1. Op overeenkomsten met SurpriseForYou.eu is Nederlands recht van toepassing, met dien verstande dat deze rechtskeuze de consument niet de bescherming ontnemt van dwingende bepalingen van het recht dat zonder deze rechtskeuze van toepassing zou zijn.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter, tenzij partijen rechtsgeldig een andere geschillenregeling overeenkomen.
3. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. De ongeldige bepaling wordt, voor zover mogelijk, vervangen door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert zonder afbreuk te doen aan dwingend consumentenrecht.
4. De meest actuele versie van deze voorwaarden wordt op SurpriseForYou.eu beschikbaar gesteld. Voor een bestelling geldt de versie die bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument beschikbaar is gesteld.

Belangrijk: deze versie vervangt de eerder gebruikte tekst waarin onder meer het inmiddels gesloten Europese ODR-platform werd genoemd. Controleer vóór publicatie of de online ontbindingsfunctie van de webshop daadwerkelijk actief is en of de productpagina's bij gepersonaliseerde artikelen vóór aankoop duidelijk vermelden dat het herroepingsrecht, indien de wettelijke uitzondering van toepassing is, is uitgesloten.