



Algemene voorwaarden

Onderneming **Czech Wool company s.r.o.**,

met maatschappelijke zetel te Šedesátá 7015, 760 01 Zlín, Tsjechië,

identificatienummer **039 22 391**

en geregistreerd in het handelsregister dat wordt bijgehouden door de regionale rechtbank in Brno onder dossierref. **C87406** (hierna "**Verkoper**").

Dit zijn de algemene voorwaarden voor verkoop op afstand via de e-shop op de website www.woolville.nl en via de klantenservicelijn (hierna "**Algemene Voorwaarden**").

1. INLEIDENDE BEPALINGEN

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden regelen de wederzijdse rechten en verplichtingen van de partijen die voortvloeien uit een koopovereenkomst (hierna te noemen "**Koopovereenkomst**") gesloten tussen de Verkoper en een andere natuurlijke of rechtspersoon (hierna te noemen "**Koper**") via de online winkel van de Verkoper. De Verkoper runt zijn online winkel op de website <https://www.woolville.nl> (hierna te noemen "**E-Shop**") via een webinterface (hierna te noemen "**E-Store webinterface**"). Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op de verkoop van goederen in het kader van een telefonische koopovereenkomst en, in voorkomend geval, ook op bestellingen die door de Koper zijn geplaatst via e-mail of webchat die beschikbaar zijn op de E-Store-webinterface.
- 1.2. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op gevallen waarin de persoon die van plan is goederen van de Verkoper te kopen een rechtspersoon is of een persoon die handelt in het kader van zijn ondernemersactiviteit of zelfstandige activiteit bij het bestellen van de goederen.
- 1.3. In de Koopovereenkomst kunnen afspraken overeengekomen worden die afwijken van de Algemene Voorwaarden. Deze afwijkende bepalingen in de Koopovereenkomst prevaleren boven de bepalingen in de Algemene Voorwaarden.
- 1.4. De bepalingen van de Algemene Voorwaarden maken integraal deel uit van de Koopovereenkomst. De Koopovereenkomst en de Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. De Koopovereenkomst kan in het Engels worden gesloten. Als u een vertaalde versie ontvangt, prevaleert de Nederlandstalige versie van de Algemene Voorwaarden.

De Verkoper kan de Algemene Voorwaarden wijzigen of aanpassen. Een dergelijke wijziging of wijziging heeft geen invloed op de rechten en verplichtingen van de Koper die zijn ontstaan tijdens de toepassingsperiode van de vorige versie(s) van de Algemene Voorwaarden.

2. GEBRUIKERSACCOUNT

- 2.1.** De Koper heeft toegang tot zijn gebruikersaccount na voltooiing van de registratie van de Koper in de E-Store. De Koper kan bestellingen van de goederen plaatsen via zijn gebruikersaccount (hierna "**Gebruikersaccount**" genoemd). De registratie van de Koper in de E-Store is geen noodzakelijke voorwaarde om een aankoop te doen in de E-Store.
- 2.2.** Bij het voltooien van zijn registratie in de E-Store en bij het bestellen van goederen, zal de Koper zijn juiste en waarheidsgetrouwe gegevens verstrekken. Indien deze gegevens van de Koper zouden wijzigen, zal de Koper de gegevens van zijn Gebruikersaccount updaten. De Verkoper beschouwt de gegevens die door de Koper in het gebruikersaccount en bij het plaatsen van een bestelling, als juist en volledig.
- 2.3.** De toegang tot het Gebruikersaccount is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord die door de Koper zijn gekozen tijdens de registratie in de E-Store. De Koper zal de informatie die nodig is om toegang te krijgen tot zijn Gebruikersaccount geheim houden.
- 2.4.** De Koper mag derden geen toegang geven tot het Gebruikersaccount.
- 2.5.** De Verkoper kan het Gebruikersaccount annuleren, met name als de Koper zijn Gebruikersaccount langer dan 12 maanden niet heeft gebruikt en verder als de Koper zijn verplichtingen uit hoofde van de Koopovereenkomst (inclusief de Algemene Voorwaarden) heeft geschonden.
- 2.6.** De Koper erkent dat de Gebruikersaccount mogelijk niet continu toegankelijk is, met name vanwege noodzakelijk onderhoud van de hardware en software van de Verkoper of noodzakelijk onderhoud van hardware en software van derden.

3. SLUITEN VAN DE KOOPOVEREENKOMST

- 3.1.** De afbeeldingen van goederen die op de E-Store-webinterface worden geplaatst, zijn informatief van aard en de Verkoper is niet verplicht om een koopovereenkomst met betrekking tot dergelijke goederen te sluiten.
- 3.2.** De E-Store bevat informatie over goederen, inclusief de prijzen van individuele artikelen van de goederen. De prijzen van de goederen zijn inclusief alle belastingen (bv. BTW) en gerelateerde kosten (en worden ook zo weergegeven op de E-Store), maar zijn exclusief verzendkosten en douanerechten. De verzendkosten zijn afhankelijk van de gekozen wijze van verzending, vervoerder en wijze van betaling van de bestelling. De

verzendingkosten kunnen ook worden beïnvloed door het geselecteerde afleveradres, namelijk met betrekking tot de betaling van douanerechten. Bovendien behoudt de Verkoper zich het recht voor om in bepaalde gevallen gratis verzending van de goederen aan te bieden. De prijzen van de goederen blijven geldig zolang ze worden weergegeven op de E-Store. Deze bepaling beperkt het recht van de Verkoper niet om ervoor te kiezen een Koopovereenkomst af te sluiten onder individueel overeengekomen voorwaarden.

3.3. De E-Store bevat ook informatie over de kosten die gepaard gaan met de verpakking en levering van de goederen. De op de E-Store vermelde informatie over de kosten in verband met de verpakking en levering van de goederen, is alleen geldig voor leveringen van de goederen op het grondgebied van Nederland.

3.4. Om een bestelling voor de goederen te plaatsen, vult de Koper een bestelformulier in de E-Store in. Het bestelformulier bevat informatie over:

3.4.1. De Koper, namelijk zijn identificatie- en contactgegevens;

3.4.2. De bestelde goederen (de Koper "plaatst" de bestelde goederen in het online winkelmandje van de E-Store;)

3.4.3. Wijze van betaling van de aankoopprijs van de goederen;

3.4.4. Gevraagde leveringswijze van de bestelde goederen; en

3.4.5. Kosten verbonden aan de levering van de goederen.

(hierna gezamenlijk te noemen "**Bestelling**")

3.5. Totdat een bestelling is voltooid en juridisch bindend wordt, mag de Koper de bestellingsgegevens controleren en wijzigen, alsook fouten die tijdens het invoeren van gegevens in de Bestelling zijn opgetreden, te identificeren en te corrigeren. De Koper voltooit de Bestelling door op de knop "Nu kopen" te klikken. De bestellingsgegevens worden door de Verkoper als correct beschouwd. Onmiddellijk na ontvangst van de bestelling bevestigt de Verkoper de ontvangst op het e-mailadres van de Koper dat door de Koper in de bestelling is opgegeven (hierna "**E-mailadres van de Koper**" genoemd).

3.6. Afhankelijk van de aard van de Bestelling (hoeveelheid goederen, aankoopbedrag, geschatte leveringskosten), kan de Verkoper de Koper altijd om een aanvullende bevestiging van de Bestelling vragen (bijvoorbeeld schriftelijk of telefonisch) voordat de Verkoper zelf de ontvangst van de Bestelling bevestigt.

3.7. Een Bestelling die door de Koper is voltooid, vormt een aanbod om een koopovereenkomst te sluiten.

3.8. De Koopovereenkomst tussen de Verkoper en de Koper komt tot stand door de Verkoper' zijn bevestiging van de Bestelling van de Koper. De bevestiging wordt naar het E-mailadres van de Koper gestuurd. De huidige versie van de Algemene Voorwaarden, inclusief de 'Klachtenafhandeling Policy' van de Verkoper, zal bij de bevestiging worden gevoegd. Een gesloten Koopovereenkomst, inclusief de aankoopprijs van de goederen, kan worden gewijzigd of geannuleerd op grond van een overeenkomst tussen de Verkoper en de Koper, of op grond van wettelijke gronden, tenzij de Algemene Voorwaarden anders bepalen.

- 3.9.** De Verkoper behoudt zich het recht voor om geen overeenkomst met de Koper te sluiten als hij gegronde twijfels heeft over de ware identiteit van de Koper of als er kennelijke fouten in de informatie over de goederen of hun prijs zijn opgetreden.
- 3.10.** De Koper stemt ermee in om bij het sluiten van de Koopovereenkomst gebruik te maken van communicatiemiddelen op afstand. De kosten die Koper maakt voor het gebruik van technieken voor communicatie op afstand voor het sluiten van de Koopovereenkomst (zoals kosten voor een internetaansluiting en voor telefoongesprekken) zijn voor rekening van Koper, zolang deze kosten niet afwijken van het basistarief.
- 3.11.** De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn dienovereenkomstig van toepassing op de verkoop van goederen op grond van een Koopovereenkomst die via de telefoon is afgesloten (klantenservicelijn). Als de Koper een Bestelling plaatst via een telefoongesprek met de Verkoper, kan de medewerker van de Verkoper de Koper helpen bij het plaatsen van de Bestelling. De inhoud van de Bestelling is echter naar goeddunken van de Koper; tijdens het maken van de bestelling kan de Koper de bestelde goederen en de hoeveelheid ervan wijzigen, en de Koper beslist ook over de wijze van verzending en betaling van de goederen. De Verkoper bevestigt de bestelling van de Koper tijdens het telefoongesprek, waarbij de oproepen worden opgenomen en opgeslagen. De Koopovereenkomst komt tot stand na een dergelijke bestellingsbevestiging. De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar op de website van de Verkoper.

4. PRIJS VAN DE GOEDEREN EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 4.1.** De Koper kan de prijs van de goederen en de verzendkosten van de goederen onder de Koopovereenkomst aan de Verkoper betalen op de volgende manieren:
- 4.1.1. Onder rembours op een door de Koper in de Bestelling gekozen plaats;
 - 4.1.2. Door overschrijving op bankrekeningnummer van de Verkoper: CZ730800000001991741233, geopend bij Česká Spořitelna (hierna "**Verkopersrekening**" genoemd);
 - 4.1.3. Door online betaling via een betalingsgateway beheerd door een derde partij, d.w.z. de overdracht van gegevens van de betaalkaart van de Koper wordt beveiligd door een dergelijke derde partij (online bankieren);
 - 4.1.4. Online betaling met een betaalkaart;
 - 4.1.5. Via derden die uitstel van betaling bemiddelen (via derdenkrediet); en
 - 4.1.6. Een aanbetaling van 50% van de aankoopprijs en de resterende 50% na levering
- 4.2.** In het geval van een wijziging van het BTW-tarief, kan de Verkoper verzoeken dat de Koper de aankoopprijs inclusief BTW tegen het geldende wettelijke tarief betaalt.
- 4.3.** De Verkoper zal de Koper niet vragen om een voorschot of een andere soortgelijke betaling. De Verkoper kan een vooruitbetaling verzoeken, mits overeengekomen met de Koper, met name in het geval van speciaal op maat gemaakte goederen, goederen die niet op voorraad zijn of een ongebruikelijke hoeveelheid goederen.

- 4.4.** Bij een bankoverschrijving zal de Koper het variabele symbool van de betaling specificeren bij het uitvoeren van de aankooprijksbetaling. In geval van een bankoverschrijving wordt de verplichting van de Koper om de aankooprijks te betalen, vervuld zodra het betreffende bedrag is bijgeschreven op de rekening van de Verkoper.
- 4.5.** De Verkoper heeft het recht om de bestelling te annuleren na 4 kalenderdagen als hij de betaling van de betreffende bestelling niet heeft ontvangen.
- 4.6.** De Verkoper kan aan zijn klanten verschillende kortingen, geschenken of andere vouchers aanbieden. Het gebruik van de vouchers wordt geregeld door de regels die de Verkoper in elk afzonderlijk geval heeft bekendgemaakt. De Koper heeft alleen recht op een korting als er een kortingscode in zijn Bestelling staat vermeld. Indien de Verkoper verschillende kortingen aanbiedt aan de Koper, dan kunnen deze niet worden gecombineerd. Tenzij anders bepaald, kan elke korting of cadeaubon slechts één keer worden gebruikt. Een korting van de prijs kan ook automatisch (zonder een kortingscode) worden verleend aan een Koper die een Gebruikersaccount heeft geopend bij de Verkoper.
- 4.7.** De Verkoper verstrekt de Koper een factuur (een belastingdocument) voor de betalingen die moeten worden gedaan in het kader van de Koopovereenkomst. De Verkoper is een BTW-plichtige. De Verkoper zal de factuur (belastingdocument) samen met de verzonden goederen aan de Koper verstrekken, evenals in elektronische vorm versturen naar het E-mailadres van de Koper.
- 4.8.** Volgens de Wet op de Omzetsbelasting zal de Verkoper de Koper een ontvangstbewijs uitreiken. Tegelijkertijd zal de Verkoper de ontvangen verkoop online registreren bij de belastingadministratie, in geval van een technische storing wordt de registratie uiterlijk binnen 48 uur uitgevoerd.

5. HERROEPING KOOPVEREENKOMST

- 5.1.** In het geval van het sluiten van de Koopovereenkomst door middel van communicatie op afstand, kan de Koper de Koopovereenkomst binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de goederen herroepen zonder daarvoor een reden op te geven. Dit recht ontstaat rechtstreeks uit de wet, namelijk uit artikel 230p (boek 6) van het Burgerlijk Wetboek. Voor Kopers die een Gebruikersaccount hebben aangemaakt, biedt de Verkoper een herroepingstermijn aan die langer is dan de wettelijke bedenktijd, namelijk dertig (30) dagen na ontvangst van de goederen. Het is eveneens mogelijk om tegen vergoeding een herroepingstermijn van zestig (60) dagen te verkrijgen, hetgeen je kan aanvragen tijdens het doorlopen van het bestelproces. Indien verschillende soorten goederen of levering in verschillende delen het voorwerp van de Koopovereenkomst zijn, begint de hierboven genoemde termijn te lopen vanaf de ontvangst van de laatste levering van de goederen. Het herroepen van de Koopovereenkomst moet binnen de bovengenoemde termijn van dertig dagen naar de Verkoper worden gestuurd, inclusief de goederen die het onderwerp zijn van de Koopovereenkomst. De Koper kan het online formulier op de website gebruiken om zich terug te trekken uit de Koopovereenkomst. Als het online formulier niet wordt gebruikt,

kan een door de Verkoper verstrekt modelformulier worden gebruikt, dat als Bijlage 1 aan de Algemene Voorwaarden is gehecht. Als geen van beide formulieren wordt gebruikt, raadt de Verkoper de Koper aan om het bestelnummer, bankgegevens en de gekozen methode van retournering van de goederen te vermelden in elke communicatie met de Verkoper. De Koper dient de kennisgeving van de terugtrekking uit de Koopovereenkomst te sturen:

- Naar het adres van de Verkoper: Malotova 123, 760 01 Zlin, Tsjechische Republiek; of
- Naar het e-mailadres van de Verkoper: info@woolville.nl

5.2. Als uitzondering op het herroepingsrecht van de vorige paragraaf, kan de Koper de Koopovereenkomst niet herroepen in geval van de wettelijk bepaalde gevallen. De Koper erkent dat hij ingevolge het bepaalde in artikel 230p (boek 6) BW overeenkomsten niet kan herroepen in geval van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, noch uit overeenkomsten voor de levering van diensten indien deze zijn uitgevoerd met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Koper vóór het einde van de herroepingstermijn; evenals voor contracten voor de levering van diensten of goederen (inclusief alcoholische dranken) waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de Verkoper geen invloed heeft; contracten voor de levering van goederen die op maat gemaakt of gepersonaliseerd zijn voor de Koper; en overeenkomsten voor de levering van goederen die snel bederven, evenals goederen die na levering onherroepelijk vermengd zijn met andere goederen, of waarvan de verzegeling na levering is verbroken en om hygiënische redenen niet geschikt zijn voor terugzending; contracten voor de levering van audio- of video-opnamen of computersoftware waarvan de originele verzegeling na levering werd verbroken; contracten voor de levering van kranten, tijdschriften of tijdschriften; overeenkomsten van logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding waarbij de prestatie wordt geleverd op een bepaalde datum; of contracten gesloten op een openbare veiling in overeenstemming met het statuut van openbare veilingen.

5.3. In geval van herroeping van de Koopovereenkomst overeenkomstig artikel 5.1 van de Algemene Voorwaarden, wordt de Koopovereenkomst als nietig beschouwd. De goederen moeten binnen veertien (14) dagen na de datum van herroeping van het contract door de Koper aan de Verkoper worden geretourneerd (tenzij de goederen samen met de schriftelijke kennisgeving van herroeping zijn geretourneerd). De goederen dienen compleet geretourneerd te worden, bij voorkeur (maar niet noodzakelijkerwijs) in de originele verpakking. De geretourneerde goederen mogen geen tekenen van slijtage of schade vertonen. Als de Koper de Koopovereenkomst herroept, draagt de Koper de volledige kosten voor het retourneren van de goederen aan de Verkoper, zelfs in het geval dat de goederen door hun aard niet normaal per post kunnen worden geretourneerd. Inschattingen van de verzendkosten zijn terug te vinden in de E-Store van de Verkoper.

5.4. In geval van herroeping van de Koopovereenkomst overeenkomstig artikel 5.1 van de Algemene Voorwaarden, zal de Verkoper het van de Koper ontvangen geld zonder onnodige vertraging terugbetalen, echter uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de

herroeping van de Koopovereenkomst door de Koper, op dezelfde wijze als waarop de Koper de betaling heeft uitgevoerd. De Verkoper kan de terugbetaling ook uitvoeren op een andere betaalwijze, op voorwaarde dat de Koper daarmee instemt en geen verdere kosten maakt. De Koper heeft recht op terugbetaling van de verzendkosten van de goederen en dit voor het bedrag van de goedkoopste aangeboden optie (als de Koper een duurdere verzendmethode heeft gekozen). Als de Koper de Koopovereenkomst herroept, is de Verkoper niet verplicht het ontvangen geld aan de Koper terug te betalen voordat de Koper de goederen aan de Verkoper retourneert of bewijst dat de goederen naar de Verkoper zijn verzonden.

- 5.5.** De in Artikel 5.1 genoemde termijn wordt aan de Koper verstrekt zodat de Koper de gelegenheid heeft om zich adequaat vertrouwd te maken met de aard, eigenschappen en functionaliteiten van de goederen, zoals hij dat in een winkel zou kunnen doen. Indien de geretourneerde goederen beschadigd zijn als gevolg van een schending van de verplichting van de Koper, kan de Verkoper schadevergoeding eisen (het bedrag van de schadevergoeding hangt af van de mate van waardevermindering van de goederen). De Verkoper kan de vordering tot schadevergoeding eenzijdig verrekenen met de vordering van de Koper op terugbetaling van de aankoopprijs.
- 5.6.** Het is eveneens mogelijk om zich terug te trekken uit de overeenkomst zelfs vóór de levering van de goederen door het indienen van een **annuleringsbrief** voor de bestelling.
- 5.7.** De Verkoper kan zich vóór de levering van de goederen terugtrekken uit het contract als:
- De Verkoper de goederen niet binnen een redelijke termijn onder de gegeven omstandigheden kan leveren aan de Koper omwille van redenen die te wijten zijn aan een derde partij; of
 - Wanneer blijkt dat de Koper een eerder gesloten overeenkomst met de Verkoper heeft geschonden.
- 5.8.** Als een geschenk samen met de goederen aan de Koper wordt verstrekt, komt de geschenkovereenkomst tussen de Verkoper en de Koper tot stand onder de opschortende voorwaarde dat de Koper zich terugtrekt uit de Koopovereenkomst. In dat geval wordt de betreffende geschenkovereenkomst ongeldig en is de Koper verplicht het geschenk samen met de geretourneerde goederen aan de Verkoper terug te geven. Als de Koper er niet in slaagt om een dergelijk geschenk terug te geven, wordt dit geschenkartikel beschouwd als ongerechtvaardigde verrijking. Indien het onmogelijk is om het geschenkartikel aan de Verkoper terug te geven, heeft de Verkoper recht op een schadevergoeding ter waarde van de gebruikelijke prijs van het geschenkartikel.

6. TRANSPORT EN LEVERING VAN GOEDEREN

- 6.1.** De Verkoper levert de goederen in hun geheel aan de Koper. Goederen waarbij in de E-Store "op voorraad" wordt vermeld, zullen door de Verkoper worden verzonden binnen 2 werkdagen na de bestellingsbevestiging, echter uiterlijk binnen 15 dagen na de bestellingsbevestiging, tenzij de Verkoper voor bepaalde goederen of een specifieke

Bestelling een latere levertermijn heeft aangeboden.

- 6.2. Het risico van verlies van de goederen gaat over op de Koper bij de overname van de goederen.
- 6.3. Indien transportwijze is overeengekomen op speciaal verzoek van de Koper, draagt de Koper het risico en eventuele extra kosten die verband houden met die wijze van transport.
- 6.4. Indien de Verkoper op grond van de Koopovereenkomst verplicht is de goederen te leveren op een door de Koper in de Bestelling aangegeven plaats, neemt de Koper de goederen over bij aflevering van de goederen op die plaats.
- 6.5. Indien het nodig is de goederen herhaaldelijk te leveren of op een andere wijze te leveren dan overeengekomen in de Bestelling, betaalt de Koper de kosten die zijn gemaakt in verband met de herhaalde levering van de goederen of de kosten die zijn gemaakt in verband met de andere leveringsmethode.
- 6.6. Bij het in ontvangst nemen van de goederen van de vervoerder, zal de Koper de integriteit van de verpakking van de goederen controleren. Als de Koper enige defecten ontdekt, dient hij de vervoerder onmiddellijk op de hoogte te stellen. In geval van schade aan de verpakking met tekenen van ongeoorloofde manipulatie met de zending, is de Koper niet verplicht de zending van de vervoerder in ontvangst te nemen.
- 6.7. Andere rechten en verplichtingen van de partijen die tijdens het transport van de goederen ontstaan, kunnen worden geregeld door speciale leveringsvoorwaarden van de Verkoper, indien deze door de Verkoper zijn uitgevaardigd.

7. RECHTEN IN GEVAL VAN DEFECTEN

- 7.1. De Verkoper garandeert de Koper dat de goederen bij overname vrij zijn van gebreken. Indien de ontvangen goederen gebreken vertonen die vermeld staan in de 'Klachtenafhandeling Policy', zijn dergelijke gebreken in de goederen gebreken waarvoor de Verkoper aansprakelijk is. De Koper kan dan tegenover de Verkoper zijn wettelijke garantierechten doen gelden.
- 7.2. Rechten en plichten van partijen uit gebrekkige prestaties worden geregeld door toepasselijke algemeen verbindende wettelijke voorschriften (art. 17-25 boek 7 BW).
- 7.3. Rechten uit gebrekkige prestatie die de Koper jegens de Verkoper kan doen gelden, zijn gespecificeerd in de 'Klachtenafhandeling Policy' van de Verkoper, die aan deze Algemene Voorwaarden zijn gehecht.

8. OVERIGE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN, GESCHILLENBESLECHTING

- 8.1. De Koper verkrijgt de eigendom van de goederen na betaling van de volledige aankoopprijs van de goederen.

- 8.2.** Alle mondelinge en schriftelijke informatie over geschiktheid en geschiktheid voor het beoogde gebruik van de geleverde goederen wordt naar beste weten aan Verkoper verstrekt. Deze informatie vertegenwoordigt echter alleen de ervaring en kennis die de Verkoper zelf heeft opgedaan of heeft verkregen van de fabrikant of leverancier van de Verkoper. Dit geldt ook voor de online chat die beschikbaar is via de webinterface waarmee een potentiële koper kan communiceren met de Verkoper, evenals voor situaties waarin een potentiële koper een vraag schrijft naar de Verkoper via de webinterface, die vanuit het formulier naar het e-mailadres van de Verkoper wordt verzonden.
- 8.3.** De Verkoper behandelt klachten van consumenten via het e-mailadres info@woolville.nl. Melding over de afhandeling van de klacht van de Koper wordt door de Verkoper naar het E-mailadres van de Koper gestuurd.
- 8.4.** Toezicht op de nakoming van verplichtingen voortvloeiende uit de Wet Consumentenbescherming (boek 6 van het Burgerlijk Wetboek) wordt uitgeoefend door de [Geschillencommissie](https://www.degeschillencommissie.nl) voor Consumentenzaken (<https://www.degeschillencommissie.nl>).
- 8.5.** Op basis van de Wet Consumentenbescherming (boek 6 van het Burgerlijk Wetboek) heeft een Koper, die een consument is, het recht om een buitengerechtelijke regeling te treffen van een consumentengeschil voortvloeiende uit een koopovereenkomst of overeenkomst voor het leveren van diensten. De instantie die bevoegd is voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen voortvloeiende uit een koopovereenkomst is de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, met vestigingsadres aan Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, Nederland, website: <https://www.degeschillencommissie.nl>. Een buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan alleen worden gestart op basis van een verzoekschrift ingediend door een consument en als de consument het geschil niet rechtstreeks met de Verkoper heeft opgelost. De consument kan een buitengerechtelijke regeling van een geschil ook online starten; het platform voor het indienen van het verzoekschrift is te vinden op <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 8.6.** De Verkoper is gemachtigd om de verkoop van goederen uit te voeren op basis van een handelsvergunning. Handelsinspecties worden uitgevoerd door het bevoegde handelslicentiebureau binnen de reikwijdte van zijn bevoegdheid. Toezicht op de bescherming van persoonsgegevens wordt uitgevoerd door het Bureau voor de Bescherming van Persoonsgegevens.

9. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS EN VERZENDING VAN COMMERCIELE COMMUNICATIE

- 9.1.** De Verkoper is verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die worden verstrekt voor de uitvoering van de Koopovereenkomst.
- 9.2.** De Verkoper vervult de verplichting tot informatieverstrekking aan de Koper overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad

betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) (hierna aangeduid als "**AVG**"), met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van de Koper voor de doeleinden van de uitvoering van de Koopovereenkomst, voor de doeleinden van onderhandelingen daarvan en voor de doeleinden van de uitvoering van de verplichtingen van de Verkoper aan het publiek, door middel van een afzonderlijk document ('Regels voor de Bescherming en Verwerking van Persoonsgegevens').

10. AFLEVERING VAN CORRESPONDENTIE

10.1. Het adres van de statutaire zetel van de Verkoper en het adres van de Koper vermeld in de Bestelling worden beschouwd als hun respectieve postadressen voor de bezorging van correspondentie tussen de partijen.

10.2. De Verkoper en de Koper komen uitdrukkelijk overeen dat alle correspondentie aan hen kan worden bezorgd via hun respectievelijke e-mailadressen.

11. SLOTBEPALINGEN

11.1. Indien een door de Koopovereenkomst tot stand gebrachte relatie een internationaal (buitenlands) element bevat, zijn de partijen overeengekomen dat de relatie wordt beheerst door Nederlands recht. Een dergelijke rechtskeuze mag echter niet tot gevolg hebben dat de Koper, die een consument is, wordt beroofd van de bescherming die hem wordt geboden door bepalingen die niet kunnen worden afgeweken door overeenkomst op grond van de wet die van toepassing zou zijn geweest in het geval van afwezigheid van een keuze, zoals bepaald in artikel 6, lid 1, van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I).

11.2. Indien een van de bepalingen hierin ongeldig of onuitvoerbaar is of wordt, zal een dergelijke ongeldige of onuitvoerbare bepaling worden vervangen door een bepaling waarvan de intentie zo dicht mogelijk bij die van de ongeldige of niet-effectieve bepaling ligt. De ongeldigheid of niet-effectiviteit van een dergelijke bepaling heeft geen invloed op de overige bepalingen hierin.

11.3. De Koopovereenkomst, inclusief de Algemene Voorwaarden, wordt door de Verkoper in elektronische vorm bewaard en is niet toegankelijk.

11.4. De Verkoper kan te allen tijde eenzijdig de Algemene Voorwaarden wijzigen. De Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de juridische relatie tussen de Verkoper en de Koper zijn die welke van kracht zijn op het moment van het sluiten van de Koopovereenkomst.

11.5. Deze Algemene Voorwaarden bevatten de volgende bijlagen: 'Klachtenafhandeling Policy' en het 'Model Formulier voor Ontbinding van de Koopovereenkomst'.

11.6. Contactgegevens van de Verkoper:

- Postadres: Malotova 123, 760 01 Zlin, Tsjechië
- E-mailadres: info@woolville.nl
- Tel.: + +3197 010 206 828

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 01/08/2023.

Uitvoerend directeur van **Czech Wool company s.r.o.**

Bijlage 1: Herroepingsrecht van de consument van een Koopovereenkomst binnen 30 dagen

indien de Koopovereenkomst is gesloten door middel van communicatie op afstand, heeft de Koper overeenkomstig art. 230 van het Burgerlijk Wetboek het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen te herroepen. De termijn begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de goederen. Indien meerdere soorten goederen worden geleverd of indien de goederen in verschillende delen worden geleverd, begint de termijn te lopen vanaf de datum van ontvangst van de laatste levering van de goederen. Indien het onderwerp van de overeenkomst de regelmatige herhaalde levering van goederen betreft, begint de termijn te lopen vanaf de dag van ontvangst van de eerste zending van de goederen.

Ons bedrijf heeft deze periode verlengd tot **30 dagen**, dus de herroeping van de Koopovereenkomst moet uiterlijk op de laatste dag van de periode van 30 dagen worden bezorgd. Om de Koopovereenkomst te herroepen kan je dit modelformulier gebruiken, maar je bent hier niet toe verplicht. De eenvoudigste manier om je herroepingsrecht uit te oefenen, is door gebruik te maken van het online formulier dat beschikbaar is op de website (hierna "**Digitaal Formulier**").

Als je besluit het Digitaal Formulier niet te gebruiken voor het herroepingsbericht, kan je het schriftelijke herroepingsbericht per post sturen naar het postadres dat ook het adres is voor het retourneren van de goederen, of per e-mail naar het adres info@wolville.nl, of samen met de goederen die worden geretourneerd. Als je de geretourneerde goederen niet samen met het herroepingsbericht hebt verzonden, ben je volgens onze Algemene Voorwaarden verplicht om de goederen binnen 14 dagen na de herroeping van het contract te retourneren. We betalen je terug zodra we de goederen hebben ontvangen, dan wel wanneer je ons een bewijs van terugzending bezorgt.

MODELFORMULIER:

Koper (die consument is):

Een Koper die consument is, hierna "**Consument**" genoemd, is een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit bij het aangaan en uitvoeren van een overeenkomst.

Naam : _____

Adres: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

Factuuradres:

Czech Wool company s.r.o.

Sedesátá 7015

760 01 Zlin

Tsjechische Republiek

Postadres voor het retourneren van de goederen:

Czech Wool company s.r.o. – oveckarna.cz

Malotova 123

760 01 Zlin

Tsjechische Republiek

Verkoopdatum (zoals vermeld op de factuur): _____

Datum factuur: _____

Inkoopordernummer/VS: _____

Identificatie van geretourneerde goederen (volgens de bestelling of de kassabon):

Reden voor het retourneren van goederen:

De goederen kunnen worden geretourneerd, zelfs zonder opgave van de reden voor de retourzending. Alsjeblieft cirkel de juiste optie:

1. De goederen werken niet
2. De goederen voldoen niet aan mijn verwachtingen
3. Ik vond de goederen goedkoper
4. De goederen komen niet overeen met de beschrijving, namelijk:

5. Een andere reden / zonder opgave van reden

- Het aankoopbedrag dient te worden teruggestort via overschrijving op bankrekeningnummer:

_____ / _____

Na onderzoek van de geretourneerde goederen wordt het geld uiterlijk binnen 14 kalenderdagen aan u terugbetaald.

Datum en handtekening van de Consument

Datum en handtekening van de Verkoper

Bijlage 2: Klachtenafhandeling Policy

Czech Wool company s.r.o.

ID-nr.: 039 22 391

BTW-nummer: CZ03922391

met maatschappelijke zetel te Sedesátá 7015, Zlín 76001, Tsjechië
geregistreerd in het handelsregister dat wordt bijgehouden door de regionale rechtbank in Brno,
sectie C, invoer 87406

Artikel I.

Algemene bepalingen

1. Deze klachtenafhandelingsregels (hierna de "**Klachtenafhandeling Policy**" genoemd) van Czech Wool company s.r.o., ID-nr.: 039 22 391, belasting-ID-nr.: CZ03922391, met maatschappelijke zetel te Sedesátá 7015, Zlín 76001, Tsjechië (hierna de "**Verkoper**"), regelen de **procedure voor het uitoefenen van rechten die voortvloeien uit gebrekkige prestaties**, voorwaarden voor het uitoefenen van deze rechten, voorwaarden voor het ontbinden van de koopovereenkomst en andere kwesties met betrekking tot de afhandeling van klachten, op voorwaarde dat hiernaar wordt verwezen in de algemene voorwaarden van Czech Wool company s.r.o. dd. 01/08/2023 (hierna aangeduid als "**Algemene Voorwaarden**") en die een integraal onderdeel vormen van de koopovereenkomst (hierna aangeduid als de "**Koopovereenkomst**"). De Klachtenafhandeling Policy is opgesteld in overeenstemming met de bepalingen van artikel 230 e.v. van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en zijn van toepassing op alle producten en goederen die door de koper zijn gekocht op basis van een koopovereenkomst in de online winkel op de website www.woolville.nl (hierna aangeduid als de "**E-Store**") en waarvoor een klacht op passende wijze is ingediend.
2. Deze Klachtenafhandeling Policy regelt de rechten en plichten die voortvloeien uit gebrekkige prestaties jegens Kopers in hun hoedanigheid als consument in hun relatie met de Verkoper. Een koper die consument is en die voldoet aan de eisen gespecificeerd in artikelen 1.1 en 1.2 van de Algemene Voorwaarden zal hierna worden aangeduid als de "**Koper**".
3. Bij het sluiten van de Koopovereenkomst is deze Klachtenafhandeling Policy bindend voor de Verkoper en de Koper, en beide partijen verbinden zich ertoe deze na te leven. Door het sluiten en ontvangen van de Koopovereenkomst bevestigt de Koper dat hij naar behoren op de hoogte is van de Klachtenafhandeling Policy en tegelijkertijd akkoord gaat met de inhoud van de Klachtenafhandeling Policy en de garantievoorzwaarden van de Verkoper. Hij verbindt zich ertoe om de Verkoper de samenwerking te bieden die nodig is voor de afhandeling van de klacht.
4. Voor de toepassing van de Klachtenafhandeling Policy wordt voor een klacht verstaan de goederen die het voorwerp waren van de aankoop onder een gesloten Koopovereenkomst (hierna te noemen de "**Goederen**").

Artikel II.

Overname van goederen

1. De Koper moet de Goederen met gepaste zorgvuldigheid inspecteren bij ontvangst ervan. Indien de Koper een gebrek aan de Goederen ontdekt, dient hij het gebrek zonder onnodige vertraging na de ontdekking of na het zich manifesteren van het gebrek te melden. Een vertraging bij het indienen van een klacht over het onderwerp van de aankoop kan leiden tot waardevermindering van de betreffende goederen en kan een reden zijn om de klacht af te wijzen. Indien de Koper verzuimt om onmiddellijk na het overgaan van het risico van verlies van een zaak op de Koper, de inspectie uit te voeren (of geen regeling treft voor het uitvoeren van

een inspectie), kan de Koper het recht op verhaal van gebreken alleen uitoefenen indien hij buiten redelijke twijfel aantoonst dat de gebreken reeds aanwezig waren in de Goederen op het moment van overgang van het risico van verlies.

Artikel III.

Kwaliteit bij ontvangst en aansprakelijkheid van de Verkoper voor gebreken

1. De Verkoper garandeert de Koper dat de Goederen vrij zijn van gebreken.
2. De Goederen worden als vrij van gebreken beschouwd wanneer op het moment van ontvangst van de Goederen door de Koper:
 - a) de Goederen de kenmerken bezitten die door de partijen in de Koopovereenkomst zijn overeengekomen en, bij gebreke van een dergelijke overeenkomst, kenmerken beschreven door de Verkoper of fabrikant, of die de Koper redelijkerwijs verwachtte gezien de aard van het voorwerp van de aankoop;
 - b) de Goederen geschikt zijn voor het doel waarvoor het gebruik van de Goederen door de Verkoper is bepaald, of waarvoor de Goederen van hetzelfde type normaal worden gebruikt;
 - c) de Goederen van voldoende kwaliteit zijn of overeenkomen met het overeengekomen monster of model, indien kwaliteit of specificaties zijn overeengekomen op basis van een overeengekomen monster of model;
 - d) de Goederen zijn in hoeveelheid, maat of gewicht zoals gespecificeerd in de Koopovereenkomst; En
 - e) de Goederen voldoen aan de wettelijke voorschriften.
3. Indien de ontvangen Goederen gebreken vertonen, is de Verkoper aansprakelijk voor dergelijke gebreken in de Goederen. De Koper kan dan wettelijke garantierechten jegens de Verkoper doen gelden.
4. De garantieperiode is minimaal 24 maanden na ontvangst van de Goederen, maar afhankelijk van het type goed kan deze langer zijn. Neem contact met ons op als u hier vragen over heeft (hierna "**Garantieperiode**" genoemd). Uiterlijk binnen de Garantieperiode kan de Koper (naar eigen keuze) van de Verkoper verlangen dat het gebrek kosteloos wordt verholpen of dat er een redelijke vermindering van de aankoopprijs wordt toegepast. Tenzij dit onredelijk is gezien de aard van het gebrek (namelijk als het gebrek niet zonder onnodige vertraging kan worden verholpen), kan de Koper verlangen dat er een **nieuw goed zonder gebreken** wordt geleverd, dan wel een **nieuw onderdeel** zonder gebreken als het gebrek alleen in dat onderdeel voorkomt. Als reparatie of vervanging van de Goederen onmogelijk is, kan de Koper op basis van ontbinding van de Overeenkomst volledige **terugbetaling van de aankoopprijs** eisen.
5. Indien een gebrek zich voordoet binnen twaalf maanden na ontvangst van de Goederen, worden de Goederen reeds als gebrekkig beschouwd op het moment van ontvangst (art. 18a (2) Boek 7 BW).
6. De Verkoper is niet verplicht om te voldoen aan de eis van de Koper op basis van het recht van gebrekkige prestatie als de Verkoper kan aantonen dat de Koper op de hoogte was van het gebrek in de Goederen vóór de overname van de Goederen, of dat het gebrek door de Koper zelf werd veroorzaakt. De Koper erkent verder dat de Verkoper niet aansprakelijk is voor gebreken die ontstaan als gevolg van normale slijtage van de Goederen of als gevolg van het niet naleven van de gebruiksinstructies.

7. Indien er gebreken optreden in de Goederen bij ontvangst, heeft de Koper ook het recht om **nieuwe Goederen zonder gebreken** te ontvangen, tenzij dit onredelijk is gezien de aard van het gebrek. Als het gebrek zich alleen voordoet in een deel van de Goederen, kan de Koper alleen de **vervanging van het defecte onderdeel** eisen. Als dit niet mogelijk is, kan de Koper de Koopovereenkomst ontbinden en **volledige terugbetaling van de aankoopprijs** eisen. Indien dit echter inadequaat is gezien de aard van het gebrek, namelijk als het gebrek zonder onnodige vertraging kan worden verholpen, heeft de Koper het recht om het gebrek kosteloos te laten verhelpen. De Koper heeft ook het recht op levering van nieuwe Goederen of vervanging van een defect onderdeel van de Goederen in geval van een niet-verwijderbaar gebrek, voor zover de Koper de Goederen niet goed kan gebruiken als gevolg van terugkerende gebreken na een reparatie of als gevolg van meerdere gebreken. In dat geval heeft de Koper ook het recht om de Koopovereenkomst te ontbinden.

8. Als de Koper de Koopovereenkomst niet heeft ontbonden of het recht heeft uitgeoefend om nieuwe Goederen zonder gebreken te ontvangen, het defecte onderdeel van de Goederen te laten vervangen of de Goederen te laten repareren, kan de Koper een redelijke **vermindering van de aankoopprijs** eisen. De Koper heeft ook het recht op een redelijke verlaging van de aankoopprijs als de Verkoper niet in staat is om nieuwe Goederen zonder gebreken te leveren, het defecte onderdeel van de Goederen te vervangen of de Goederen te repareren, evenals wanneer de Verkoper niet binnen een redelijke termijn voor een oplossing zorgt of wanneer een dergelijke oplossing de Koper aanzienlijke moeilijkheden zou bezorgen.

Artikel IV.

Plaats en wijze van klachtafhandeling

1. De Koper moet een klacht **schriftelijk** indienen, namelijk door gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van de Verkoper, of persoonlijk op het adres van de Verkoper waar klachten en verzoeken om vervanging van de Goederen kunnen worden ingediend: Malotova 123, Zlín 760 01, Tsjechië, of via e-mail op: info@woolville.nl.

2. De Koper kan het aankoopbewijs van de Goederen aantonen door middel van een Koopovereenkomst of factuur, waaruit blijkt dat de betreffende Goederen door de Verkoper zijn verkocht, en/of op een andere aannemelijke manier. Het gebrek waarover de klacht wordt ingediend, dient duidelijk en zo nauwkeurig mogelijk te worden gespecificeerd, inclusief een beschrijving van het gebrek en hoe het zich manifesteert. De Koper en de Verkoper zijn het erover eens dat bij het uitoefenen van rechten uit gebreken, de Koper een online formulier dat beschikbaar is op de website moet invullen, of een ander vergelijkbaar formulier moet opstellen met specificatie van de Goederen en de gebreken in de Goederen, in plaats van een klachtenrapport.

3. Als de Koper een klacht indient, zal de Verkoper de Koper onverwijld een schriftelijke bevestiging verstrekken waarin wordt vermeld wanneer het recht op een klacht is ingediend, de aard van het geclaimde gebrek en de wijze waarop de klacht zal worden afgehandeld.

Artikel V.

Termijnen voor het indienen van een klacht

1. Een Koper die een consument is, kan zijn garantierechten voor gebreken uitoefenen binnen de Garantieperiode die is vastgesteld op ten minste 24 maanden na ontvangst van de

Goederen (afhankelijk van het type Goed, zie Artikel III). Wat betreft tweedehands Goederen kan de termijn voor het uitoefenen van de rechten uit gebrekkige prestaties worden verkort tot 12 maanden; een dergelijke verkorte termijn zal door de Verkoper worden aangegeven in de bevestiging van verplichtingen die voortvloeien uit gebrekkige prestaties of in de verkoopbon.

2. Indien een klacht wordt opgelost door vervanging van afzonderlijke onderdelen van het onderwerp van de aankoop, begint er geen nieuwe termijn te lopen en is de termijn die liep op het moment van ontvangst van het oorspronkelijke onderwerp van de aankoop door de Koper van toepassing.

Artikel VI.

Rechten van gebrekkige prestaties

1. De bepalingen van artikel III zijn niet van toepassing indien:
 - a) De Goederen een gebrek hebben waarvoor een lagere prijs is overeengekomen;
 - b) De slijtage van de Goederen wordt veroorzaakt door het normaal gebruik van de Goederen;
 - c) Het defect in de Goederen het gevolg is van handelingen van de Koper of personen die samen met de Koper de Goederen gebruiken;
 - d) De Goederen zijn gebruikt en het defect dat zich voordoet in de Goederen komt overeen met de mate van gebruik of slijtage;
 - e) De aard van de Goederen dit impliceert.
2. De Verkoper is aansprakelijk voor gebreken die aan de Goederen optreden binnen de Garantieperiode (en/of binnen de gegarandeerde gebruiksduur op de verpakking van de Goederen of in een advertentie voor de Goederen).
3. Als de Goederen een gebrek vertonen, heeft de Koper het recht om:
 - a) De verwijdering van het gebrek door de levering van een nieuw Goed zonder gebreken of een ontbrekend goed te eisen;
 - b) De verwijdering van het defect door middel van kosteloze reparatie te eisen;
 - c) Een redelijke vermindering van de koopprijs te eisen; of
 - d) De terugbetaling van de aankoopprijs in verband met de ontbinding van de Koopovereenkomst te eisen.
4. De Koper zal de Verkoper op de hoogte stellen van het recht dat hij heeft gekozen bij de melding van het defect of zonder onnodige vertraging na de melding van het gebrek. De Koper kan de gemaakte keuze alleen wijzigen met toestemming van de Verkoper. Dit is niet van toepassing als de Koper herstel eist van een defect dat onherstelbaar blijkt te zijn. Indien de Verkoper de gebreken niet binnen een redelijke termijn verwijdert of de Koper laat weten dat hij de gebreken niet zal verhelpen, kan de Koper, in plaats van de gebreken te laten verwijderen, een redelijke vermindering van de aankoopprijs eisen of de Koopovereenkomst ontbinden.
5. De Koper verliest het recht om de overeenkomst te ontbinden als hij het gebrek niet tijdig meldt, d.w.z. binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek.
6. Als een gebrek in de Goederen is verholpen door levering van nieuwe Goederen aan de Koper, zal de Koper het oorspronkelijk geleverde item op kosten van de Verkoper aan de Verkoper terugzenden.
7. De Koper heeft geen garantierecht indien de Koper op de hoogte was van het gebrek in het gekochte en/of het gebrek in de Goederen zelf veroorzaakte door het niet volgen van procedures en/of bindende aanbevelingen van de Verkoper en/of er is met de Goederen geknoeid waardoor deze zijn beschadigd door de Koper. Bovendien heeft de Koper geen recht op gebrekkige prestatie indien:
 - a) Het gebrek in de Goederen zich voordoet op het moment van ontvangst en een vermindering van de aankoopprijs is overeengekomen vanwege een dergelijk gebrek, of de Goederen als tweedehands zijn aangekocht;

- b) Het gebrek is veroorzaakt door onprofessionele en/of onjuiste installatie, bediening, onderhoud, gebruik of nalatige zorg van de Goederen;
- c) Het gebrek aan de Goederen is veroorzaakt door slijtage veroorzaakt door normaal gebruik, of door de aard van het voorwerp van de aankoop zelf;
- d) De Goederen zijn tweedehands Goederen en de gebreken komen overeen met de mate van gebruik of slijtage die aanwezig was in de Goederen voordat deze door de Koper werden overgenomen;
- e) De Goederen mechanische schade hebben opgelopen;
- f) De Goederen zijn beschadigd door overmatig of onjuist gebruik;
- g) Het gebrek aan de Goederen werd in het verleden al geclaimd, op voorwaarde dat een redelijke vermindering van de aankoopprijs van de geleverde Goederen werd toegekend wegens dat gebrek.

Artikel VII. Klachten oplossen

1. De Verkoper of een door de Verkoper gemachtigde persoon zal **de klacht onmiddellijk afhandelen** of, in complexere gevallen, binnen drie (3) werkdagen na het indienen van de klacht. Deze tijdslimiet omvat niet de tijd die nodig is voor een deskundige beoordeling van het defect.
2. De Verkoper zal **de klacht** zonder onnodige vertraging **oplossen**, echter uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na de datum van indiening van de klacht. Deze termijn omvat niet de tijd die nodig is voor de deskundige beoordeling van het gebrek voor de betreffende soorten producten of diensten. De Verkoper en de Koper zijn overeengekomen dat als de Goederen naar de Verkoper worden verzonden nadat de Koper de klacht heeft ingediend, de periode waarin de Goederen niet aan de Verkoper zijn geleverd, niet wordt meegerekend in de termijn zoals gespecificeerd in de eerste zin van deze paragraaf.
3. De bepalingen van de voorgaande paragraaf sluiten niet uit dat de Verkoper en Koper in individuele gevallen kunnen overeenkomen om de termijn voor de klachtafhandeling te verlengen.
4. De klachtafhandeling omvat ook de mededeling aan de Koper over de uitkomst van de klachtenprocedure. De Verkoper zal de Koper daarom binnen een wettelijke termijn (tenzij een langere termijn is overeengekomen) informeren over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. De Verkoper kan hiervoor elk technisch middel en elke vorm van communicatie gebruiken (e-mail, telefoon, sms, enz.).
5. Na het verstrijken van de termijn voor het oplossen van de klacht heeft de Koper dezelfde rechten alsof het gebrek een onherstelbaar gebrek zou zijn.
6. De Koper mag de gekozen wijze van klachtenafhandeling alleen wijzigen met instemming van Verkoper, behoudens situaties waarin de door Koper gekozen wijze van klachtenafhandeling niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd.

Artikel VIII. Slotbepalingen

1. In geval van afwijkingen tussen de bepalingen van de Koopovereenkomst en de Klachtenafhandeling Policy, prevaleren de bepalingen van de Koopovereenkomst.
2. Op zaken die niet geregeld zijn in de Klachtenafhandeling Policy zijn de bepalingen van Boek 6 en 7. Burgerlijk Wetboek, zoals gewijzigd van toepassing.
3. De Verkoper informeert de consument, die de aankoop doet, dat hij een recht heeft op een buitengerechtelijke beslechting van een consumentengeschil dat voortvloeit uit de Koopovereenkomst. De instantie voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen is de Geschillencommissie voor Consumentenzaken (<https://www.degeschillencommissie.nl>). Zij behandelt buitengerechtelijke klachten van

consumenten op een wijze en onder voorwaarden die zijn vastgelegd in de toepasselijke wettelijke voorschriften.

4. Deze Klachtenafhandeling Policy treedt in werking op 01/08/2023. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de Klachtenafhandeling Policy voor de behandeling van klachten te wijzigen in overeenstemming met de geldende wettelijke voorschriften.

In Zlín op 01/08/2023

Uitvoerend directeur van **Czech Wool company s.r.o.**

INFORMATIE OVER CONSUMENTENRECHTEN

Ons bedrijf **Czech Wool company** s.r.o., met maatschappelijke zetel te Zahradní 1297, 763 05 Zlin, Tsjechië, met identificatienummer 039 22 391, geregistreerd in het handelsregister dat wordt bijgehouden door de regionale rechtbank in Brno onder dossier ref. C87406, met telefoonnummer [+3197 010 206 828] en e-mailadres: [info@woolville.nl] ("**Verkoper**"), verstrekt hierbij de informatie (conform artikel 230i e.v. van Boek 6 BW ("**Informatie**")) aan haar potentiële klanten, die de hoedanigheid van Consumenten hebben (zoals hierna gedefinieerd) en die met de Verkoper onderhandelen met het oog op het sluiten van een koopovereenkomst betreffende de levering en indien van toepassing, de installatie, van goederen besteld door de Koper.

Definities:

Consumentenovereenkomst betekent een overeenkomst waarbij de ene partij handelt als Consument en de andere als Ondernemer.

Consument in de zin van artikel 230g (1)(a) Boek 6 BW betekent dit elke natuurlijke persoon die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit een overeenkomst aangaat of andere transacties heeft met een ondernemer.

Ondernemer in de zin van artikel 230g (1)(b) Boek 6 BW betekent dit een persoon die voor eigen rekening en verantwoordelijkheid zelfstandig een winstgevende activiteit uitoefent in de vorm van een handel of op een soortgelijke manier, met de bedoeling om dit op duurzame wijze met een winst oogmerk te doen. Voor de doeleinden van consumentenbescherming wordt elke persoon die overeenkomsten aangaat met betrekking tot zijn eigen commerciële, productie- of soortgelijke activiteit of zelfstandige winstgevende activiteit, of een persoon die namens de ondernemer handelt of voor rekening van de ondernemer, beschouwd als een ondernemer.

Koper betekent, in het kader van deze Informatie, u als Consument die een koopovereenkomst aangaat met de Verkoper.

Goederen betekent, in het kader van deze Informatie, het voorwerp van de koopovereenkomst tussen de Koper en de Verkoper.

Indien de Verkoper en een Koper een koopovereenkomst sluiten en deze koopovereenkomst bevat bepalingen die afwijken van de bepalingen in deze Informatie, dan hebben de bepalingen in de koopovereenkomst voorrang.

I.

Identificatie en beschrijving van de voornaamste kenmerken van de Goederen

1. De identificatie en beschrijving van de voornaamste kenmerken van de Goederen zijn beschikbaar voor alle Goederen op hun productpagina op de website van de Verkoper www.woolville.nl, of via een verwijzingslink naar andere websites (van de fabrikant, distributeur, enz.). Indien een koopovereenkomst op een andere wijze wordt gesloten (bijvoorbeeld via e-mail communicatie), wordt de identificatie en beschrijving van de voornaamste kenmerken van de goederen opgenomen in het aanbod van de Verkoper dat aan de Koper wordt verstrekt (of naar zijn e-mailadres wordt verzonden) vóór het sluiten van de koopovereenkomst.

II.

Prijs van de Goederen, prijsberekening, incl. alle belastingen, vergoedingen of andere soortgelijke financiële overwegingen

1. De prijs van de Goederen komt overeen met de prijs zoals gespecificeerd in de geldige prijslijst van de Goederen, die beschikbaar is en op verzoek door de Verkoper wordt verstrekt.
2. In geval van wisselkoersschommelingen, aanzienlijke inflatieverhogingen of aanzienlijke veranderingen in de leveringsvoorwaarden van fabrikanten en andere leveranciers van de goederen, behoudt de Verkoper zich het recht voor om de prijzen op elk moment vóór het sluiten van de koopovereenkomst aan te passen. De prijs van de goederen kan ook worden aangepast als de Koper verzoekt om een andere kwaliteit of hoeveelheid van de Goederen. De Verkoper zal de Koper, indien van toepassing, informeren over een prijswijziging vóór het sluiten van de koopovereenkomst.
3. De prijs van de Goederen (en prijsweergave op de E-Store) is altijd inclusief BTW en eventuele belastingen en heffingen zoals vereist door toepasselijke wettelijke voorschriften, maar exclusief de leveringskosten van de Goederen. Desalniettemin zullen de leveringskosten aan de Koper worden meegedeeld vóór het sluiten van de koopovereenkomst.

III.

Wijze van betaling en wijze van levering of uitvoering.

1. De Koper kan de Verkoper betalen volgens een van de volgende methoden:
 - Contant bij aflevering op de door de Koper gespecificeerde plaats in de bestelling, of bij de vervoerder;
 - Per bankoverschrijving naar de bankrekening van de Verkoper, nummer [CZ7308000000001991741233 bij [Česká spořitelna], IBAN: [CZ7308000000001991741233]; BIC/SWIFT: [GIBACZPX];
 - Met een betaalkaart.
2. Indien de Goederen via e-mail worden besteld, moet de Koper de betalingsmethode kiezen voordat hij een bindend aanbod doet of voordat hij de koopovereenkomst sluit.
3. De gekochte Goederen zullen worden verzonden naar het door de Koper gekozen adres, waarbij de kosten voor verzending voor rekening van de Koper zijn.
4. De Koper kan de betalingsmethode en de leveringswijze kiezen, waarbij de gekozen optie alleen met instemming van de Koper naderhand kan worden gewijzigd.
5. Samen met de prijs van de Goederen zal de Koper ook de verpakkings- en leveringskosten betalen, zoals gespecificeerd in de geldige prijslijst van de Verkoper.

IV.

Verzendingskosten en, indien de kosten niet vooraf kunnen worden bepaald, een vermelding dat de kosten extra in rekening kunnen worden gebracht.

1. De verzendingskosten van Goederen die online zijn besteld bij de Verkoper, worden voor de verschillende verzendmethoden gespecificeerd in de bestelling van de Goederen. De kosten worden in rekening gebracht bij de Koper, afhankelijk van de door de Koper gekozen verzendmethode. De Koper kiest de verzendmethode en de verzendkosten, ook indien de koopovereenkomst op een andere manier wordt gesloten (bijvoorbeeld via e-mail). Door de

verzendingmethode te selecteren, gaat de Koper tevens akkoord met het betalen van de overeenkomstige verzendkosten voor de levering van de goederen.

2. Indien het bedrag van de kosten niet vooraf kan worden bepaald, is de Verkoper gerechtigd om de kosten extra in rekening te brengen overeenkomstig artikel 230i (c) Boek 6 BW.

V.

Rechten bij gebrekkige prestatie, garantieaanspraken en andere voorwaarden voor de uitoefening van dergelijke rechten

A. Algemene bepalingen

1. In dit Artikel V. bepaalt de Verkoper de wijze en de voorwaarden voor het uitoefenen van het recht dat voortvloeit uit een gebrekkige prestatie, de voorwaarden voor het ontbinden van de koopovereenkomst en andere kwesties met betrekking tot de afhandeling van klachten over goederen, wanneer in de overeenkomst naar 'klachten' wordt verwezen.
2. De voorwaarden zoals vermeld in Artikel V. van deze Informatie zijn bindend voor de Verkoper en de Koper bij het sluiten van de koopovereenkomst. Beide partijen verbinden zich ertoe deze voorwaarden na te leven. Door het sluiten van de koopovereenkomst en de ontvangst van de Goederen, bevestigt de Koper dat (i) hij behoorlijk kennis genomen heeft van de algemene voorwaarden, (ii) dat hij akkoord gaat met de bewoording van de algemene voorwaarden en de garantievoorwaarden van de Verkoper, en (iii) dat hij zich ertoe verbindt om aan de Verkoper de samenwerking te verlenen die nodig is voor het afhandelen van klachten. Bij gebrek aan samenwerking, worden de termijnen voor klachtenafhandeling verlengd met een periode gelijk aan het aantal dagen vertraging vanwege het gebrek aan samenwerking. Tijdens het finaliseren van uw online bestelling vragen we u ook expliciet om te bevestigen dat u de algemene voorwaarden hebt gelezen en geaccepteerd.
3. Voor de doeleinden van deze Informatie betekent 'het voorwerp van de klacht' het Goed dat het voorwerp uitmaakt van de gesloten koopovereenkomst.

B. Overname van de Goederen

1. De Koper moet de Goederen met de nodige zorg inspecteren bij ontvangst ervan. Indien de Koper gebreken van de Goederen ontdekt, moet hij deze gebreken zonder onnodige vertraging melden nadat het gebrek is ontdekt of nadat het gebrek zich manifesteert. Een vertraging bij het melden van een gebrek kan leiden tot waardevermindering van de Goederen en kan een grond zijn voor het afwijzen van de klacht. Indien de Koper de inspectie niet onmiddellijk uitvoert nadat het risico van verlies van het Goed op hem is overgegaan, kan hij zijn recht op gebreken slechts opeisen indien hij buiten redelijke twijfel kan bewijzen dat de gebreken reeds aanwezig waren op het moment van levering (en dus eveneens de overdracht van het risico van verlies).

C. Kwaliteit van de goederen bij overname en de aansprakelijkheid van de Verkoper voor gebreken in de goederen

1. Overeenkomstig artikel 18 van Boek 7 BW zal de Verkoper de Goederen aan de Koper leveren in de overeengekomen hoeveelheid, kwaliteit en volgens de overeengekomen specificaties. Indien de kwaliteit en specificaties niet zijn overeengekomen, zal de Verkoper de Goederen leveren met een kwaliteit en volgens specificaties die geschikt zijn voor het doel dat voortvloeit uit de koopovereenkomst, of anderszins voor de doeleinden waarvoor dergelijke goederen normaal gesproken worden gebruikt.
2. Overeenkomstig artikel 18 van Boek 7 BW garandeert de Verkoper aan de Koper dat de Goederen vrij zijn van gebreken, meer precies dat bij ontvangst door de Koper:

- De Goederen de kenmerken bezitten die door de partijen in de koopovereenkomst zijn overeengekomen, en bij gebreke van een dergelijke overeenkomst, de kenmerken die door de Verkoper of de fabrikant zijn beschreven, of de kenmerken die de Koper met betrekking tot de aard van de goederen redelijkerwijs kan verwachten;
 - De Goederen geschikt zijn voor het doel dat door de Verkoper is vermeld of voor de doeleinden waarvoor dergelijke goederen normaal gesproken worden gebruikt;
 - De Goederen van voldoende kwaliteit zijn of overeenkomen met het overeengekomen monster of model, indien kwaliteit of specificaties zijn overeengekomen op basis van een overeengekomen monster of model;
 - De Goederen in de hoeveelheid, grootte of gewicht zijn zoals gespecificeerd in de koopovereenkomst;
 - De Goederen voldoen aan de wettelijke voorschriften.
3. Indien een gebrek zich voordoet binnen twaalf maanden na de levering, worden de Goederen geacht reeds gebrekkig te zijn geweest bij de levering.
 4. De Koper kan dit garantierecht uitoefenen binnen vierentwintig maanden na de levering van de Goederen. Indien de Goederen, hun verpakking, hun gebruiksinstructies, of een advertentie volgens andere wettelijke voorschriften de nuttige levensduur van de Goederen weergeeft, zullen de bepalingen inzake garantie van toepassing zijn. De bepalingen van dit gedeelte zijn niet van toepassing op:
 - Een gebrek in een Goeder dat tegen een lagere prijs is verkocht, vanwege het gebrek waarvoor een lagere prijs is overeengekomen;
 - normale slijtage van de Goederen veroorzaakt door het normale gebruik ervan;
 - een gebrek in gebruikte Goederen dat overeenkomt met de mate van gebruik of slijtage van de goederen bij de ontvangst door de Koper; of
 - indien het volgt uit de aard van de Goederen.

D. Rechten ingevolge gebrekkige prestaties

1. De Goederen worden als gebrekkig beschouwd indien ze niet de kenmerken bezitten zoals gespecificeerd in Artikel C(1) van deze Informatie, of indien de Verkoper de verkeerde Goederen levert. Gebreken in documenten die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Goederen worden ook beschouwd als een gebrek.
2. Overeenkomstig artikel 23 van Boek 7 BW heeft de Koper, indien een gebrekkige prestatie een wezenlijke contractbreuk vormt, het recht op:
 - a) Verwijdering van het gebrek door levering van een nieuw Goed of een ontbrekend Goed;
 - b) Verwijdering van het gebrek door middel van reparatie van het Goed;
 - c) Een redelijke vermindering van de aankoopprijs; of
 - d) Ontbinding van de koopovereenkomst.

De Koper moet de Verkoper op de hoogte brengen van het recht dat hij heeft gekozen, op het moment van de melding van het gebrek of zonder onnodige vertraging na de melding van het gebrek. De Koper kan de gemaakte keuze alleen met instemming van de Verkoper wijzigen; dit is niet van toepassing indien de Koper om reparatie van een gebrek heeft gevraagd dat onherstelbaar blijkt te zijn. Als de Verkoper de gebreken niet binnen een redelijke termijn verwijdert of meedeelt dat hij de gebreken niet zal verwijderen, kan de Koper in plaats van het verwijderen van de gebreken, een redelijke vermindering van de aankoopprijs eisen of de koopovereenkomst ontbinden.
3. De Koper kan de koopovereenkomst niet ontbinden of de levering van een nieuw Goed eisen indien hij de zaak niet in dezelfde staat kan teruggeven als waarin hij deze heeft ontvangen. Dit is niet van toepassing indien:

- a) De staat is gewijzigd als gevolg van een inspectie die is uitgevoerd om een gebrek in het Goed te vinden;
 - b) De Koper de zaak heeft gebruikt voordat het gebrek werd ontdekt;
 - c) De onmogelijkheid om het Goed in dezelfde staat terug te geven niet veroorzaakt werd door de acties of nalatigheid van de Koper; of
 - d) De Koper de zaak heeft verkocht voordat het gebrek werd ontdekt, heeft verbruikt of de zaak heeft veranderd door het normale gebruik ervan. Indien dit slechts gedeeltelijk is gebeurd, zal de Koper aan de Verkoper teruggeven wat hij nog kan teruggeven en de Verkoper vergoeden voor het voordeel dat hij heeft genoten als gevolg van het gebruik van het Goed.
4. Als de Koper een gebrek in een Goed niet tijdig meldt, verliest hij het recht om de overeenkomst te ontbinden.
 5. Als de Goederen bij ontvangst door de Koper niet voldoen aan de kenmerken zoals gespecificeerd in Artikel C(2), heeft de Koper ook het recht op levering van nieuwe (gebrek vrije) Goederen, tenzij dit onredelijk is gezien de aard van het gebrek. Indien het gebrek zich slechts voordoet in een deel van de Goederen, kan de Koper verzoeken om vervanging van slechts dat deel; indien dit onmogelijk blijkt, kan de Koper de koopovereenkomst ontbinden en volledige terugbetaling van de aankoopprijs eisen. De Koper heeft eveneens het recht op levering van nieuwe Goederen of vervanging van een defect deel van de Goederen, in geval van een onherstelbaar gebrek waardoor de Koper de Goederen niet goed kan gebruiken vanwege terugkerende gebreken na reparatie of vanwege meerdere gebreken. In dat geval heeft de Koper ook het recht om zich uit de overeenkomst terug te trekken.
 6. Als de Koper de koopovereenkomst niet heeft ontbonden en evenmin gebruik heeft gemaakt van het recht op levering van nieuwe (gebrek vrije) Goederen, vervanging van defecte onderdelen of reparatie, kan hij een redelijke vermindering van de aankoopprijs eisen. De Koper heeft ook het recht op een redelijke vermindering van de aankoopprijs indien de Verkoper niet in staat is om nieuwe (gebrek vrije) Goederen aan de Koper te leveren, het defecte deel van de Goederen te vervangen of de Goederen te repareren, evenals indien de Verkoper niet binnen een redelijke termijn voor een oplossing kan zorgen of indien een dergelijke oplossing de Koper aanzienlijke moeilijkheden zou bezorgen.
 7. Indien de Goederen een gebrek vertonen dat een verplichting schept voor de Verkoper en indien het gaat om Goederen die voor een lagere prijs zijn verkocht of gebruikte Goederen, heeft de Koper het recht op een redelijke prijsvermindering in plaats van het recht om de Goederen te laten vervangen.
 8. De Koper kan het recht op gebrekkige prestatie niet inroepen als de Koper op de hoogte was van het gebrek in de Goederen voordat hij de Goederen in ontvangst nam, of indien de Koper het gebrek zelf heeft veroorzaakt.

E. Plaats en wijze van klachtenafhandeling

1. Rechten die voortvloeien uit een gebrek (zoals klachten verzoeken voor vervanging) kunnen schriftelijk bij de Verkoper worden ingediend, namelijk door gebruik te maken van het formulier dat beschikbaar is op de website van de Verkoper, of persoonlijk op het adres van de Verkoper: Malotova 123, Zlín 760 01, Tsjechië, dan wel per e-mail naar: info@woolville.nl (elk van de bovenstaande methoden zal hierna worden aangeduid als "**het indienen van de klacht**"). Indien de Koper een klacht heeft ingediend, zal de Verkoper zonder vertraging een schriftelijke bevestiging aan de Koper verstrekken waarin de datum wordt vermeld waarop de klacht is ingediend, een beschrijving van het geclaimde gebrek en de wijze en termijn voor de afhandeling van de klacht.

2. De Koper kan het bewijs van de aankoop van de Goederen leveren door middel van een koopovereenkomst, een overhandigingsdocument of een leveringsbon, die aantonen dat de geclaimde goederen door de Verkoper zijn geleverd, en/of op elke andere geloofwaardige manier. Het gebrek waarover de klacht wordt ingediend, dient duidelijk en zo nauwkeurig mogelijk schriftelijk te worden gespecificeerd in het klachtenrapport, namelijk door het gebrek te beschrijven en hoe het zich manifesteert.

F. Klachtenafhandeling

1. De Verkoper zal een klacht onmiddellijk behandelen of, in meer complexe gevallen, binnen 3 werkdagen na het indienen van de klacht. Deze termijn omvat niet de tijd die nodig is voor de deskundige beoordeling van het gebrek.
2. De Verkoper zal de klacht zonder onnodige vertraging oplossen, echter uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na de datum van het indienen van de klacht. Gezien de technische procedure voor de klacht evaluatie van de Verkoper, zijn de Verkoper en de Koper overeengekomen dat deze termijn met nog eens 30 kalenderdagen kan worden verlengd. Het verstrijken van de termijn wordt beschouwd als een wezenlijke contractbreuk.
3. De Verkoper en de Koper zijn verder overeengekomen om de bovengenoemde termijnen zolang als noodzakelijk te verlengen indien:
 - a) het vanwege de aard van het gebrek, of de plaats waar het is opgetreden, onmogelijk is om alle maatregelen veilig uit te voeren die gericht zijn op het afhandelen van de gegronde klacht (andere werkzaamheden worden uitgevoerd op de plaats waar het gebrek is opgetreden, wat het halen van de deadline verhindert, enz.);
 - b) de Koper geen medewerking verleent en het onmogelijk is om alle maatregelen uit te voeren die gericht zijn op het afhandelen van de gegronde klacht, of de Koper geen toegang verleent tot de plaats(en) waar de werkzaamheden voor het herstellen of verwijderen van het gebrek moeten worden uitgevoerd;
 - c) het onmogelijk is om de te nemen maatregelen aan te vangen als gevolg van onvoorzienbare omstandigheden (overmacht).

In dergelijke gevallen, waarin niet alle noodzakelijke maatregelen binnen de klachtenprocedure termijn kunnen worden uitgevoerd, zal de Verkoper zijn klachtenafhandeling niet als 'te laat' worden beschouwd en wordt deze periode niet meegerekend in de bovengenoemde termijnen.

4. De klachtenafhandeling omvat ook de kennisgeving aan de Koper over de resultaten van de klachtprocedure. De Verkoper zal de Koper daarom binnen een wettelijke termijn (tenzij een langere termijn is overeengekomen) op de hoogte stellen van de wijze van afhandeling van de klacht. De Verkoper kan elke vorm van elektronische/technische communicatie voor een dergelijke kennisgeving gebruiken (e-mail, telefoon, sms, enz.).
5. De Koper kan de gekozen wijze van klachtafhandeling alleen wijzigen met instemming van de Verkoper, behalve in situaties waarin de door de Koper gekozen wijze van klachtafhandeling niet mogelijk is of niet tijdig kan worden uitgevoerd.

VI.

Herroeping door de Koper

1. Indien de koopovereenkomst **buiten de bedrijfsruimte van de Verkoper is gesloten of door middel van communicatie op afstand** (bv. online), heeft de Koper het recht om binnen veertien dagen na ontvangst van de Goederen de koopovereenkomst te herroepen. Indien het voorwerp van de koopovereenkomst de levering van verschillende soorten goederen of de levering in

verschillende delen betreft, begint de herroepingstermijn te lopen vanaf de dag van ontvangst van de laatste levering van de Goederen. Indien het onderwerp van de koopovereenkomst de regelmatige herhaalde levering van de Goederen betreft, begint de herroepingstermijn te lopen vanaf de dag van ontvangst van de eerste levering van de Goederen.

2. De Koper moet de Verkoper schriftelijk informeren over zijn herroeping van de koopovereenkomst (bv. door gebruik te maken van het herroepingsformulier dat beschikbaar is op: www.woolville.nl), hetzij naar het adres van de maatschappelijke zetel van de Verkoper, hetzij via e-mail naar: info@woolville.nl.
3. Indien de Koper de koopovereenkomst herroept overeenkomstig lid 1 van dit Artikel, moet de Koper de ontvangen goederen zonder onnodige vertraging, echter uiterlijk binnen veertien dagen na de kennisgeving van de herroeping, aan de Verkoper terugsturen (of zelf in persoon overhandigen).
4. Indien de Koper de koopovereenkomst herroept overeenkomstig lid 1 van dit Artikel, zal de Koper de Verkoper vergoeden voor eventuele kosten die verband houden met het terugsturen van de goederen, en indien de koopovereenkomst via communicatie op afstand is gesloten, voor eventuele kosten van terugzending van de goederen die vanwege hun aard normaal gesproken niet per post kunnen worden teruggestuurd.
5. Indien de Koper de koopovereenkomst herroept, zal de Verkoper het van de Koper ontvangen geld onder de betreffende koopovereenkomst (incl. leveringskosten) zonder onnodige vertraging terugbetalen, echter uiterlijk binnen veertien dagen na de herroeping van de koopovereenkomst. De Verkoper zal daarbij dezelfde betaalmethode gebruiken waarmee het geld van de Koper is ontvangen. De Verkoper kan ook een andere betaalmethode gebruiken, op voorwaarde dat de Koper daarmee instemt en zolang dit niet leidt tot bijkomende kosten voor de Koper. Indien de Koper niet de goedkoopste leveringsmethode van de Goederen heeft gekozen dan degene die werd aangeboden door de Verkoper, zal de Verkoper de leveringskosten aan de Koper terugbetalen in die mate dat dit bedrag overeenstemt met de goedkoopste aangeboden leveringsmethode.
6. Indien de Koper de koopovereenkomst herroept, is de Verkoper slechts verplicht om het ontvangen geld aan de Koper terug te betalen zodra de Koper de Goederen aan de Verkoper heeft teruggegeven of een verzendbewijs kan voorleggen.
7. De Koper is alleen aansprakelijk jegens de Verkoper voor de waardevermindering van de Goederen door deze te hanteren op een andere manier dan noodzakelijk voor het testen van hun aard en kenmerken (zoals in de winkel).
8. De Verkoper zal op eigen kosten de Goederen bij de Koper thuis ophalen als de Koper zich terugtrekt uit een koopovereenkomst die buiten de bedrijfsruimte van de Verkoper is gesloten, waarvan de Goederen op het moment van het sluiten van de koopovereenkomst bij de Koper thuis zijn geleverd en de Goederen vanwege hun aard normaal gesproken niet per post kunnen worden teruggestuurd.
9. De Koper kan de koopovereenkomst echter niet herroepen zoals gespecificeerd in lid 1 van dit Artikel, indien het voorwerp van de koopovereenkomst het volgende betreft:
 - a) Levering van Goederen waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt die buiten de controle van de Verkoper vallen en die kunnen plaatsvinden tijdens de herroepingstermijn;
 - b) Levering van alcoholische dranken die pas na dertig dagen kunnen worden geleverd en waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt die buiten de controle van de Verkoper vallen;
 - c) Levering van Goederen die zijn gemaakt of gepersonaliseerd naar de behoeften van de Koper;

- d) Levering van Goederen die snel bederfelijk zijn, evenals Goederen die na levering onomkeerbaar met andere goederen zijn vermengd;
- e) Levering van verzegelde Goederen die door de Koper na levering zijn geopend en die om hygiënische redenen niet geschikt zijn voor retournering;
- f) Levering van audio- of video-opnamen of computerprogrammatuur waarvan het originele zegel door de Koper na levering is verbroken;
- g) Levering van kranten, tijdschriften of magazines;
- h) Levering van digitale inhoud die niet op een tastbaar medium wordt geleverd als dit met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Koper vóór het einde van de herroepingstermijn is geleverd en de Verkoper de Koper vóór het sluiten van de overeenkomst heeft geïnformeerd dat de Koper in dat geval zijn herroepingsrecht zal verliezen; of
- i) Een overeenkomst gesloten op een openbare veiling in overeenstemming met de wetgeving betreffende openbare veilingen.

VII.

Kost voor communicatie op afstand

1. De Verkoper zal de Koper geen kosten in rekening brengen voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand. De Koper kan echter wel kosten voor middelen voor communicatie op afstand in rekening worden gebracht tegen een tarief dat wordt bepaald door de Koper zijn eigen provider van communicatiediensten.

VIII.

Informatie over buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen

1. Indien er een geschil ontstaat tussen de Koper en de Verkoper ingevolge de koopovereenkomst dat de partijen onderling niet kunnen oplossen, kan de Koper een verzoekschrift indienen voor een buitengerechtelijke beslechting van het geschil bij een aangewezen instantie voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, namelijk de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, te bereiken per e-mail op registrant@degeschillencommissie.nl, of via hun website <https://www.degeschillencommissie.nl>. De Koper kan ook gebruik maken van het Europese Online Geschillenbeslechting Platform dat wordt aangeboden door de Europese Commissie op <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
2. De Verkoper is gerechtigd om de persoonlijke gegevens van de Koper te verwerken die zijn verzameld voor het sluiten, de duur en de beëindiging van de koopovereenkomst. Voor de doeleinden van de koopovereenkomst betekent de verwerking van de Koper's persoonsgegevens met name het verzamelen, gebruiken, opslaan, opslaan van gegevens op gegevensdragers, aanpassen of wijzigen, beperken of vernietigen ervan. De Koper kan op de website toegang krijgen tot de informatie over gegevensbescherming met betrekking tot de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna te noemen "AVG") en de door de Verkoper ingevoerde maatregelen om de naleving van de AVG en de gerelateerde wettelijke voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen. De Koper is voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst op de hoogte gesteld van deze informatie (privacy policy).

IX.

Informatie in verband met het sluiten van een overeenkomst met behulp van elektronische middelen

1. De Verkoper bewaart de afgesloten koopovereenkomst op het geregistreerd kantoor van de Verkoper. Als de Consument de afgesloten aankoopovereenkomst wenst in te zien, moet hij eerst een schriftelijk verzoek tot toegang tot de overeenkomst sturen naar het geregistreerde kantooradres van de Verkoper of via e-mail naar het e-mailadres van de Verkoper: info@woolville.nl.
2. De technische stappen die leiden tot het sluiten van de aankoopovereenkomst zijn als volgt:
 - De Koper vult op de website www.woolville.nl zijn contactgegevens in via het contactformulier naast de geselecteerde goederen in de rubriek "Producten". Vervolgens schrijft hij een kort bericht waarin hij zijn interesse bevestigt in de betreffende goederen en dient hij het verzoek voor de betreffende goederen in door op de knop "Verzenden" te klikken;
 - De Verkoper stuurt per e-mail een concreet aanbod met de prijs van de betreffende goederen naar het door de Koper aangegeven e-mailadres (in het contactformulier);
 - De Koper bevestigt per e-mail aan de Verkoper dat hij het aanbod aanvaardt.
3. De koopovereenkomst kan ook schriftelijk worden gesloten of telefonisch, wanneer de partijen alle essentiële elementen van de overeenkomst overeenkomen.
4. Fouten met betrekking tot de contactgegevens die vóór het plaatsen van een bestelling zijn gemaakt, kunnen worden aangegeven door een melding te sturen naar het e-mailadres info@woolville.nl; dergelijke fouten kunnen uiterlijk binnen zeven (7) dagen na het plaatsen van de bestelling worden gecorrigeerd.
5. De Verkoper is niet gebonden aan enige gedragscodes in de zin van artikel 230m(n) Boek 6 BW.

Bescherming van persoonsgegevens

Het bedrijf Czech Wool company s.r.o., met maatschappelijke zetel te Šedesátá 7015, 760 01 Zlín, Tsjechië, identificatienummer 039 22 391 en geregistreerd in het handelsregister dat wordt bijgehouden door de regionale rechtbank in Brno onder dossierref. C87406 (hierna "**Czech Wool company s.r.o.**" of "**wij**" genoemd), is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Op basis van de huidige verklaring over de bescherming van persoonsgegevens wil Czech Wool company s.r.o. u, als "**betrokkene**", informeren over de wijze en omvang van haar verwerking van uw persoonsgegevens, inclusief de omvang van uw rechten in verband met deze verwerking.

1. Welke van uw persoonlijke gegevens Czech Wool company s.r.o. verwerkt het?

Czech Wool company s.r.o. verwerkt de persoonsgegevens die u aan haar verstrekt in het kader van de aankoop van goederen of het gebruik van haar diensten. Czech Wool company s.r.o. verwerkt uw persoonsgegevens ook bij inschrijving voor nieuwsbrieven op de website van Czech Wool company s.r.o. of bij het indienen van een klacht via haar call-center. Deze persoonsgegevens omvatten:

Identificatiegegevens: uw volledige naam, gebruikersnaam en wachtwoord en, in het geval van aankopen als ondernemer, uw persoonlijk identificatienummer en fiscaal identificatienummer;

Contactgegevens: telefoonnummer, e-mailadres en leveringsadres, facturatie- of een ander contactadres;

Informatie over bestelling: informatie over bestelde goederen en diensten, betalings- en leveringsgegevens, informatie over klachten;

Informatie over uw instellingen: gegevens over uw gebruikersaccount en andere informatie die via dit account wordt verstrekt (bijvoorbeeld leeftijd en/of geslacht), gegevens over deelname aan het loyaliteitsprogramma en nieuwsbriefinstellingen;

Gegevens over uw surfgedrag (op de website): in het bijzonder informatie over de goederen en diensten die u bekijkt, informatie over het apparaat waarmee u surft, zoals IP-adres en afgeleide locatie, apparaat identificatie, de technische kenmerken ervan, zoals het besturingssysteem en diens versie, de gebruikte browser (en diens versie), evenals gegevens verkregen via cookies en gelijkaardige technologieën om het apparaat te identificeren; en

Afgeleide gegevens: dit zijn persoonsgegevens die verkregen zijn door de analyse en verwerking van andere persoonsgegevens (bijvoorbeeld gegevens met betrekking tot het gebruik van het callcenter) opnames van verzonden berichten en oproepen naar het callcenter en andere informatie in deze gesprekken en berichten.

Czech Wool company s.r.o. verwerkt deze persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de hieronder vermelde doeleinden en voor zolang als nodig is om deze doeleinden te bereiken.

2. Voor welke doeleinden en op basis van welke juridische rechtsgronden verwerkt Czech Wool company s.r.o. uw persoonsgegevens?

Verwerking van persoonsgegevens in verband met de aankoop van goederen in de e-shop

Wanneer u een bestelling plaats verzamelt en verwerkt Czech Wool company s.r.o. volgende persoonlijke: naam, achternaam, woonadres of afleveradres, telefoonnummer, e-mailadres, bestelgegevens en, in het geval van een aankoop, bedrijfs-ID en btw-nummer.

De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het sluiten van een koopovereenkomst en de daaropvolgende uitvoering zoals levering van de bestelde goederen, evenals om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

In verband met de aankoop van goederen op de website (e-shop) van Czech Wool company s.r.o, kunnen uw persoonsgegevens ook worden verwerkt voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Czech Wool company s.r.o., zoals hieronder vermeld.

Het verstrekken van deze persoonsgegevens is noodzakelijk voor het sluiten of wijzigen van de koopovereenkomst, de communicatie omtrent de bestelling, de levering ervan en de afwikkeling van eventuele klachten. Uw persoonsgegevens worden dus voornamelijk gebruikt om u op een duidelijke en onmiskenbare manier te identificeren en contact met u op te nemen voor de bovengenoemde doeleinden.

In het geval van aankoop van goederen op de website van Czech Wool company s.r.o. is Czech Wool company s.r.o. verplicht om uw identificatie-, contact- en bestelgegevens te verwerken, onder meer om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze wettelijke verplichtingen vloeien onder meer voort uit het Burgerlijk Wetboek en de toepasselijke BTW-wetgeving,

Czech Wool company s.r.o. verwerkt uw identificatie-, contact- en bestelgegevens in verband met aankopen in de e-shop verder op basis van haar gerechtvaardigde belangen, in het bijzonder met het oog op de bescherming van de juridische claims van Czech Wool company s.r.o. en het bewaken van de goede uitvoering van de overeenkomst en de correcte levering van goederen of diensten.

Czech Wool company s.r.o. kan op basis van haar gerechtvaardigd belang (zonder uw voorafgaande toestemming) contact met u opnemen met andere aanbiedingen van goederen en diensten, inclusief gepersonaliseerde aanbiedingen, als deze aanbiedingen betrekking hebben op reeds gedane aankopen in de e-shop. Deze aanbiedingen kunnen per e-mail, telefoon of op een andere handige manier worden gedaan.

U hebt het recht om bezwaar te maken tegen dergelijke verwerking op basis van ons gerechtvaardigd belang.

Daarnaast verwerkt Czech Wool company s.r.o. verwerkt uw gegevens ook met het oog op het verbeteren en personaliseren van haar diensten, het personaliseren van de e-shop en haar aanbod, het testen van nieuwe functies en het bepalen van uw tevredenheid over de aankoop. Deze verwerking vindt echter alleen plaats op basis van uw voorafgaande toestemming.

Verwerking van persoonsgegevens in verband met klantenservice

Als u contact met ons opneemt in verband met een probleem, klacht of claim, verwerken wij uw persoonsgegevens (identificatie- en contactgegevens, bestelgegevens en gegevens met betrekking tot

het gebruik van het callcenter). De wettelijke basis voor deze verwerking is het leveren van de door u gevraagde diensten met als doel het behandelen en beantwoorden van deze problemen, klachten of claims.

In dit kader verwerken wij uw persoonsgegevens ook voor het aanpassen van onze e-shop en aangeboden producten, en het verbeteren van onze dienstverlening, met als wettelijke basis ons gerechtvaardigd belang.

Daarnaast onderzoeken wij, op basis van ons gerechtvaardigd belang, ook uw tevredenheid van onze diensten, door middel van e-mail enquêtes binnen het programma "Geverifieerd door klanten" van het Heureka.cz-portaal. Deze enquêtes worden elke keer dat u bij ons een aankoop doet naar u verzonden, tenzij u zich afmeldt voor het ontvangen van aanbiedingen van ons. Voor deze doeleinden kunnen we informatie over de door u gekochte goederen en uw e-mailadres doorgeven aan de exploitant van Heureka.cz.

Verwerking van persoonsgegevens in verband met het gebruikersaccount en het loyaliteitsprogramma

Als u een account aanmaakt op de website van Czech Wool company s.r.o., verwerken wij uw identificatie- en contactgegevens, uw voorkeuren en gegevens over uw bestelling (als u later bij ons een bestelling plaatst). Deze verwerking is gebaseerd op de uitvoering van het contract voor het beheer van uw gebruikersaccount en loyaliteitsprogramma's. Het contract waarop onze verwerking is gebaseerd, komt tot stand door het aanmaken van uw account. We gebruiken hiervoor persoonsgegevens zolang uw account bestaat, dat u op elk moment kan verwijderen.

Als u een gebruikersaccount heeft op de website van Czech Wool Company s.r.o., kunnen wij uw persoonsgegevens ook verwerken op basis van uw toestemming. Op basis hiervan kunnen wij uw identificatie- en contactgegevens, instellingsgegevens, bestelgegevens, afgeleide gegevens of gegevens over uw surfgedrag verwerken om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt ook gerichte aanbiedingen en advertenties op onze website of op andere passende en redelijke manieren ontvangen.

Verwerking van persoonsgegevens in verband met het versturen van nieuwsbrieven

Wanneer u uw e-mailadres registreert om nieuwsbrieven te ontvangen, zal Czech Wool company s.r.o. zal in dit kader uw persoonsgegevens (e-mailadres) verwerken. Het doet dit op basis van uw toestemming om e-mailaanbiedingen en andere commerciële communicatie langs elektronische weg te verzenden in overeenstemming met de wet van 19 oktober 1998 houdende de regels inzake telecommunicatie. Czech Wool company s.r.o. zal pas beginnen met het verwerken van uw persoonsgegevens nadat u uw e-mailadres hebt geregistreerd om nieuwsbrieven te ontvangen op haar website. Als u een bestaande klant bent, kan Czech Wool company s.r.o u op basis van haar gerechtvaardigd belang ook nieuwsbrieven over gelijkaardige goederen en diensten sturen.

Verwerking van persoonsgegevens in verband met een bezoek aan de website van Czech Wool company s.r.o.

Gebaseerd op uw bezoek aan de website van Czech Wool company s.r.o, kunnen wij ook gegevens over uw surfgedrag verwerken.

Dit doen wij op basis van uw toestemming. Dergelijke gegevens kunnen ook worden gebruikt om gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties te maken.

Verwerking van persoonsgegevens op basis van uw toestemming

Als u Czech Wool company s.r.o. toestemming geeft om uw persoonsgegevens te verwerken, zal zij uw persoonsgegevens tevens verwerken voor de in deze toestemming genoemde doeleinden.

Verwerking van persoonsgegevens via telefoongesprekken met ons callcenter

Czech Wool company s.r.o. verwerkt spraakopnamen van telefoongesprekken (via de hulplijn) om haar klanten de hoogste standaard van klantenservice te bieden en om de klantervaring continu te optimaliseren. Czech Wool company s.r.o. gebruikt deze gegevens om de klantenservice aan haar klanten te evalueren om deze te verbeteren en efficiënter te maken. Czech Wool company s.r.o. kan deze opnames ook analyseren en gebruiken om een database met vragen aan te maken waarop ze via haar website antwoorden geeft. Czech Wool company s.r.o. verwerkt deze persoonsgegevens op basis van uw toestemming. De beller wordt altijd op de hoogte gebracht door Czech Wool company s.r.o. vóór de opname en als u geen toestemming geeft, wordt het gesprek niet opgenomen.

3. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden voornamelijk verwerkt voor de duur van de contractuele relatie tussen u en Czech Wool company s.r.o. Dit betekent zolang er een mogelijkheid bestaat om de rechten en verplichtingen uit deze contractuele relatie uit te oefenen, in het bijzonder voor de duur van de verjaringstermijn en garantietermijn, en een redelijke termijn daarna in geval van een claim na het verstrijken van de verjaringstermijn.

We wijzen u er ook graag op dat we persoonsgegevens verwerken die nodig zijn voor een goede dienstverlening of voor het nakomen van alle verplichtingen van Czech Wool company s.r.o., om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit een contract met u, dan wel uit algemeen bindende wettelijke voorschriften. En dit ongeacht of u toestemming heeft gegeven. Wij verwerken uw gegevens voor de periode die door of in overeenstemming met de betreffende wetgeving is bepaald (voor boekhoudkundige documenten is deze periode volgens artikel 52 van de Algemene wet op de rijksbelastingen (AWR) bijvoorbeeld minimaal 7 jaar).

Wanneer wij persoonsgegevens verwerken voor het verzenden van nieuwsbrieven op basis van uw aanmelding hiervoor, worden dergelijke persoonsgegevens verwerkt totdat u zich afmeldt voor deze nieuwsbrieven via de link in de verzonden e-mails.

We zullen de via het gebruikersaccount of op een andere vergelijkbare manier verzamelde gegevens verwerken voor de duur van het gebruik van onze diensten en in de regel voor een periode van 5 jaar vanaf de beëindiging van het gebruikersaccount. Daarna worden meestal alleen elementaire identificatiegegevens, redenen voor annulering of gegevens die deel uitmaken van operationele back-ups gedurende een redelijke termijn bewaard.

Persoonsgegevens, verwerkt op basis van het gerechtvaardigd belang van Czech Wool company s.r.o., worden verwerkt gedurende een redelijke periode waarin ons bovengenoemde gerechtvaardigd belang voortduurt.

Oproepgegevens van callcenters en andere communicatiemeldingen worden korte tijd bewaard, zeker niet langer dan 1 jaar, tenzij het voor ons noodzakelijk is om de gegevens langer te bewaren op grond van een gerechtvaardigd belang (bijvoorbeeld fraude etc.).

We verwerken cookies op de website voor de periode die staat vermeld in ons Cookiebeleid.

Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming, dan worden deze verwerkt voor de periode die wij hebben aangegeven bij het geven van toestemming.

4. Wie heeft toegang tot uw persoonsgegevens?

Overdracht van persoonsgegevens in verband met de levering van goederen

Czech Wool company s.r.o. maakt gebruik van de diensten van transportbedrijven om goederen bij u af te leveren. Uw identificatie- en contactgegevens worden doorgegeven aan de volgende transportbedrijven:

- General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., Průmyslova 5619/1, 586 01 Jihlava, bedrijfs-ID: 26087961, btw-nummer: CZ26087961, geregistreerd in het handelsregister van de districtsrechtbank van Brno (dossier C 66184);
- PPL CZ s.r.o., K Borovému 99, Jažlovice, 251 01 Říčany, IČO: 2519457989, DIČ: CZ25194798, geregistreerd bij de griffierechtbank in Praag (dossier C 105 858);
- DHL Nederland;
- General Logistics Systems Netherlands B.V., Proostwetering 40, 3543 AG UTRECHT, Nederland.

Voor de betaling van goederen via de e-shop, maakt Czech Wool company s.r.o. ook gebruik van de diensten van derden, namelijk beheerders van betalingssystemen en betalings-gateways. Aan deze operators worden bestelgegevens doorgegeven:

- Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Nederlande, BTW-nummer NL817154243B01 (raadpleeg het privacybeleid van Adyen voor meer informatie);
- PayPal (Europa) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburg, Handelsregisternummer: R.C.S. Luxemburg B 118 349 (raadpleeg het privacybeleid van PayPal voor meer informatie).

Czech Wool company s.r.o. maakt ook gebruik van diensten van derden om de best mogelijke klantenservice te bieden. Op basis van de gerechtvaardigde belangen van deze partijen heeft Czech Wool company s.r.o. vooral uw identificatie-, contact- en bestelgegevens worden doorgegeven.

Deze derde partijen omvatten:

- wpj s.r.o., Lánovská 1475, 543 01 Vrchlábí, met ondernemingsnummer: 28860608, BTW-nummer: CZ28860608

Czech Wool company s.r.o. werkt ook samen met derden in verband met haar marketingactiviteiten. Uw identificatie-, contact-, bestel- en websitegedraggegevens kunnen met deze partijen worden gedeeld. Ze geeft persoonsgegevens door aan de volgende entiteiten voor de deze doeleinden:

- wpj s.r.o., Lánovská 1475, 543 01 Vrchlábí, met ondernemingsnummer: 28860608, BTW-nummer: CZ28860608
- Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Amtsgericht Köln, HRB 32735, USt-IdNr. DE 812 947 877, met als doel de e-shop en klanttevredenheid te evalueren door een onafhankelijke externe dienstverlener.

5. Overdracht van persoonsgegevens buiten de EU

In sommige gevallen kan Czech Wool Company s.r.o uw persoonsgegevens doorgeven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte door gebruik te maken van diensten van buitenlandse bedrijven (zoals Google en Facebook). Czech Wool company s.r.o. geeft alleen persoonlijke informatie door aan bedrijven uit de Verenigde Staten, die zich bovendien inzetten voor strikte bescherming van uw persoonlijke informatie. We moeten u echter waarschuwen dat de Verenigde Staten een land is dat geen adequaat niveau van gegevensbescherming conform de GDPR biedt; dit houdt in dat overheidsinstanties in de Verenigde Staten mogelijk het recht hebben om toegang te krijgen tot uw persoonlijke informatie zonder effectieve rechtsmiddelen. We proberen zoveel mogelijk gebruik te maken van Europese leveranciers, maar als we gebruik moeten maken van niet-Europese leveranciers, zorgen we ervoor dat uw gegevens buiten Europa net zo veilig zijn als hier in Europa. Daarom sluiten we, indien nodig, standaard clausules van de Europese Commissie met deze partners en vragen we aanvullende garanties.

6. Welke rechten heeft u in verband met de verwerking van persoonsgegevens door Czech Wool company s.r.o.?

In verband met de verwerking van persoonsgegevens door Czech Wool company s.r.o. heeft u bepaalde rechten. Deze rechten omvatten:

Recht op toegang – op basis van dit recht heeft u het recht om te weten welke gegevens worden verwerkt, voor welk doel, voor hoelang, waar uw persoonlijke gegevens worden verzameld, aan wie ze worden overgedragen en wie ze in opdracht van Czech Wool company s.r.o. verwerkt. Hoewel alle informatie hierbij moet worden verstrekt, kan u steeds contact opnemen met Czech Wool company s.r.o. voor meer informatie als er iets onduidelijk is.

Het recht op correctie – als u ontdekt dat de persoonsgegevens die Czech Wool company s.r.o. verwerkt onjuist of onvolledig zijn, heeft u het recht deze onverwijld te laten corrigeren of aanvullen.

Recht op wissen - in sommige gevallen heeft u het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen. Uw persoonlijke gegevens worden zonder onnodige vertraging verwijderd als aan een van de volgende redenen is voldaan:

- de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor ze zijn verwerkt;
- u trekt uw toestemming voor de verwerking van uw persoonsgegevens in, die betrekking heeft op gegevens waarvoor uw toestemming nodig is en waarvoor er geen andere reden is om de gegevens verder te verwerken;
- u oefent uw recht uit om bezwaar te maken tegen verwerking (zie 'recht om bezwaar te maken tegen verwerking' hieronder) voor persoonsgegevens die worden verwerkt op basis van de gerechtvaardigde belangen van Czech Wool company s.r.o. en er is vastgesteld dat er niet langer zulke gerechtvaardigde belangen zijn die een dergelijke verwerking rechtvaardigen; of
- u van mening bent dat de verwerking van persoonsgegevens door Czech Wool company s.r.o. niet meer in overeenstemming is met algemeen verbindende voorschriften. Dit recht is niet van toepassing als de verwerking van persoonsgegevens nog steeds nodig is om te voldoen aan de wettelijke verplichting van Czech Wool company s.r.o. of voor het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van rechtsvorderingen.

Het recht om de verwerking te beperken – in sommige gevallen kunt u, naast het recht om te weten, het recht uitoefenen om de verwerking van persoonsgegevens te beperken. Dit recht geeft u in bepaalde gevallen de mogelijkheid om te verzoeken dat uw persoonsgegevens niet verder worden verwerkt - in dit geval niet voor altijd (zoals in het geval van het recht op wissen), maar voor een beperkte periode. Czech Wool company s.r.o. beperkt de verwerking van persoonsgegevens als u de juistheid van de persoonsgegevens betwist voordat wij deze hebben vastgesteld

Recht op overdraagbaarheid – u hebt het recht om van Czech Wool company s.r.o. alle persoonsgegevens die u heeft verstrekt aan Czech Wool company s.r.o. en die worden verwerkt op basis van uw toestemming. Uw persoonsgegevens worden u verstrekt in een gestructureerd, gangbaar en machinaal leesbaar formaat. Om ervoor te zorgen dat de gegevens op uw verzoek gemakkelijk overdraagbaar zijn, mogen het alleen gegevens zijn die automatisch in elektronische databases worden verwerkt.

Het recht om bezwaar te maken tegen verwerking – u hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens die op basis van het gerechtvaardigd belang van Czech Wool company s.r.o. worden verwerkt. Czech Wool company s.r.o. stopt daarna met het verwerken van de persoonsgegevens, tenzij er zwaarwegende gerechtvaardigde redenen zijn om de verwerking voort te zetten. In geval van bezwaar kan Czech Wool company s.r.o. zal altijd stoppen met het verwerken van uw persoonsgegevens voor direct-marketing doeleinden.

Het recht om een klacht in te dienen - u kunt te allen tijde een klacht indienen over de verwerking van uw persoonsgegevens bij de toezichthoudende autoriteit:

Autoriteit voor persoonsgegevens

PO Box 93374, 2509 AJ HAAG

Telefoonnummer: 070-8888 500*

Fax: 070-8888 501

privacy@autoriteitpersoonsgegevens.nl

7. Hoe kunt u contact opnemen met Czech Wool company s.r.o.?

Indien u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of indien u bovenstaande rechten uitoefent, kunt u Czech Wool company s.r.o. schriftelijk contact opnemen op [Sedesata 7015, 760 01 Zlín, Tsjechië] of telefonisch op [Tel.: +3197 010 206 828] of per e-mail op [info@woolville.nl].

TOESTEMMING VOOR DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

Identificatie van de beheerder: Czech Wool company s.r.o., met maatschappelijke zetel te Šedesátá 7015, 760 01 Zlín, ID-nummer: 039 22 391, geregistreerd in het handelsregister dat wordt bijgehouden door de regionale rechtbank in Brno, sectie C, insert 87406.

In overeenstemming met de bepalingen van Verordening van het Europees Parlement en de EU-Raad 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (hierna de "Verordening" genoemd), ga ik hierbij akkoord met de voornoemd bedrijf (hierna de "beheerder" genoemd) die de door mij verstrekte persoonsgegevens (hierna persoonsgegevens genoemd) verwerkt, te weten:

- koekjes

ten behoeve van:

- statistisch (bv. tijdstip van uw bezoek aan onze website, meest gebruikte onderdeel van de website, enz.),
- preferentieel (bijv. browseridentificatie, taalinstellingen, enz.),
- marketing en advertenties (bijv. personalisatie van advertenties, zoekstatistieken, enz.),
- andere (andere niet-geclassificeerde technische doeleinden).

Toestemming kan voor iedereen worden ingesteld (de "Ja, ik ga akkoord"-knop, respectievelijk de "Accepteer alle cookies"-knop tijdens de volgende instelling) of alleen voor sommige doeleinden (door het betreffende onderdeel aan te vinken), of het is mogelijk om alles te weigeren (de knop "Ik ga niet akkoord"), respectievelijk de knop "Alleen noodzakelijke cookies accepteren" tijdens verdere instellingen).

Bij het geven van toestemming voor marketing- en voorkeurscookies kan profilering plaatsvinden.

Het verstrekken van gegevens met het oog op verwerking volgens deze toestemming is vrijwillig.

Ik erken dat ik het recht heb om:

- inzage vragen in mijn persoonsgegevens (artikel 15 van de Verordening),
- verzoeken om correctie of verwijdering van mijn persoonsgegevens (Artikelen 16 en 17 van de Verordening),
- verzoeken om beperking van de verwerking (artikel 18 van de verordening),
- bezwaar maken tegen verwerking (artikel 21 van de verordening),
- over de overdraagbaarheid van persoonsgegevens (artikel 20 van de verordening),
- een klacht indienen tegen de verwerking van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ik ben geïnformeerd dat ik, in overeenstemming met de verordening, het recht heb om mijn toestemming op elk moment in te trekken via deze link.

Alle informatie, waaronder de mogelijkheid om uw rechten uit te oefenen, de wijze van intrekken van toestemming en de bewaartermijn van individuele cookies, vindt u in het document Cookies en het document Bescherming Persoonsgegevens.