

Algemene Voorwaarden voor leden Stichting WebwinkelKeur Hagen-planten.nl

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag**: kalenderdag;
4. **Duurtransactie**: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager**: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier**: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer

georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Hagen-planten.nl, onderdeel van Boomkwekerij Huijbregts-van Aert vof

Hoge Bremberg 9, 4873 LD Etten-leur;

Tel: 076-2055234

E-mailadres: info@hagen-planten.nl

KvK-nummer: 63473704

Btw-identificatienummer: NL8552 51 682 B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of

diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.Â
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
 - Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.Â

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.Â
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.Â

Bij levering van diensten:

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.Â Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:Â

- a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- d. die snel kunnen bederven of verouderen; waaronder de planten van hagen-planten.nl
- e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- f. voor losse kranten en tijdschriften;
- g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.Â
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:Â

- a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk - en zetfouten. Voor de gevolgen van druk - en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk - en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.Â

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
4. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
6. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

2. Betalingsvoorwaarden Afterpay

[Achteraf betalen voor Nederlandse Consumenten](#)

AfterPay - Achteraf betalen (Nederland)

AfterPay voert voor hagen-planten.nl het volledige achteraf betaalproces uit. Dit betekent dat je een betaaloverzicht ontvangt van AfterPay. Met de *AfterPay App* kun je dit betaaloverzicht inzien en betalen, veilig en heel eenvoudig vanaf je smartphone. In de online omgeving *Mijn AfterPay* kun je jouw betaaloverzichten vanaf je computer of tablet beheren. AfterPay houdt je op de hoogte via pushnotificaties & e-mail wanneer er een betaaloverzicht voor je klaar staat. Ter goedkeuring van je verzoek om achteraf te betalen voert AfterPay een gegevenscontrole uit. AfterPay hanteert een strikt privacybeleid zoals omschreven in zijn [privacy statement](#). Mocht onverhoopt jouw verzoek tot betaling met AfterPay niet geautoriseerd worden, dan kun je jouw bestelling natuurlijk betalen met een andere betaalmethode. Je kunt voor vragen altijd contact opnemen met AfterPay. Voor meer informatie verwijzen wij je door naar [AfterPay](#).

Acceptatie en betalingsvoorwaarden AfterPay® v.1.2016

De onderhavige contractvoorwaarden zijn van toepassing op uw bezoek van deze website, uw aanvraag en beoordeling daarvan en na goedkeuring van uw aanvraag op de achteraf betaalservice AfterPay.

Artikel 1 Beoordeling aanvraag

1.1. U heeft een bestelling geplaatst en heeft gekozen te mogen betalen via de service achteraf betalen (AfterPay®) van Arvato Finance B.V. die handelt onder de handelsnaam AfterPay (hierna "AfterPay"). Uw keuze leidt niet onmiddellijk tot een overeenkomst met de winkelier waarbij u via AfterPay mag betalen. De winkelier en AfterPay behouden zich uitdrukkelijk het recht voor zonder opgave van redenen uw aanvraag af te wijzen. Dit is afhankelijk van het resultaat van de toetsing van uw gegevens.

1.2. Het resultaat van de toetsing krijgt u zo mogelijk direct online te zien en daarbij of uw verzoek wel of niet, dan wel voorwaardelijk wordt goedgekeurd. Deze voorwaardelijke goedkeuring is in beginsel alleen het resultaat van een gegevenscontrole door ons. Desgewenst kunt u hiervan schriftelijk bericht ontvangen met opgave van redenen. U kunt ook na één werkdag telefonisch contact opnemen met de klantenservice van AfterPay.

1.3. AfterPay kan binnen één werkdag na aanvankelijke voorwaardelijke acceptatie van uw aanvraag om te betalen met AfterPay®, deze omzetten in een weigering een aanvraag te honoreren en daarmee afwijzen dat u gebruik maakt van een betaling met AfterPay®. De voorwaardelijke acceptatie hangt samen met het feit dat de goedkeuring vooralsnog uitsluitend het resultaat is van een beperkte gegevenscontrole.

1.4. Iedere winkelier is gerechtigd u als consument bij het totstandkomen van een koopovereenkomst te toetsen. Hiervoor maakt de winkelier gebruik van AfterPay indien u kiest voor betalen met AfterPay®. Hiervoor zijn de volgende gegevens noodzakelijk te verstrekken:

1. De NAW- en contactgegevens. Dit adres mag geen postbusadres zijn en dient in Nederland te liggen;
2. Het inschrijfnummer in het handelsregister van de Kamer van Koophandel indien u koopt via uw (eenmanszaak/vof/personenvennootschap) bedrijf;
3. Als u wilt betalen als een eenmanszaak, vennootschap onder firma of maatschap, dient u tevens de namen van de eigenaar van de eenmanszaak of firmanten of maten op te geven die de onderneming rechtsgeldig bij de aanvraag vertegenwoordigen;
4. Het bankrekeningnummer waarmee u AfterPay® gaat betalen;

1.5. Om te kunnen betalen met AfterPay® moet u aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. U heeft een factuur- en bezorgadres in Nederland. Dit adres mag geen postbus zijn;
2. U bent niet failliet verklaard, of verkeert niet in surséance van betaling, of bent anderzijds onder curatele of onder bewind gesteld, dan wel er is geen aanvraag daarvoor ingediend. Tevens verkeert u niet in een situatie waarin u bent opgehouden uw schulden tijdig te voldoen.
3. U bent beschikkingsbevoegd of u wordt vertegenwoordigd door degene die u rechtsgeldig kan vertegenwoordigen en bevoegd is namens u te handelen.
4. De waarde van de bestelling is niet lager of hoger dan het bedrag dat de winkelier aan u toestaat om achteraf te mogen betalen;
5. Door het verstrekken van uw gegevens, om gebruik te mogen maken van de betaaloplossing AfterPay®, geeft u uitdrukkelijk toestemming uw gegevens te verwerken en zodanig te toetsen dat AfterPay op een deugdelijke en zorgvuldige wijze kan beoordelen en kan laten weten of uw aanvraag tot betaling (voorwaardelijk) is geaccepteerd;
6. U verklaart door middel van deze aanvraag om te betalen met AfterPay® de uit uw bestelling voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig en tijdig te kunnen en zullen nakomen door te betalen aan AfterPay te Heerenveen.

Artikel 2 Wijze van betalen

2.1. Uw keuze om te betalen met de achteraf betaalservice AfterPay® van AfterPay houdt na acceptatie van uw verzoek/aanvraag daartoe in dat de rechten ten aanzien van het door u verschuldigde bedrag vanwege de door u gedane bestelling, worden overgedragen door de winkelier aan AfterPay. Dat betekent dat u na acceptatie door AfterPay uitsluitend nog bevrijdend kan betalen aan AfterPay. AfterPay stuurt u hiervoor een factuur met daarop vermeld het verschuldigde bedrag, separaat van de levering van de bestelling. De factuur kan digitaal zijn via e-mail of via de standaard Europese incasso. Indien u aan een ander dan aan

AfterPay betaalt, laat dit uw betalingsverplichting aan AfterPay in stand. U moet dan in een voorkomend geval (nogmaals) betalen, namelijk aan AfterPay te Heerenveen.

2.2. AfterPay behoudt zich het recht voor - voor zover wettelijk is toegestaan - om eventuele kosten van de betaling en/of andere kosten in geval van retournering van de bestelling door u niet te restitueren.

2.3. Indien u kiest voor de achteraf betaalservice AfterPay® in combinatie met automatische incasso machtigt u AfterPay uitdrukkelijk tot het automatisch incasseren van de (aflever)kosten op het door u vermelde (bank)rekeningnummer en heeft u bevrijdend betaald zodra de incasso met succes is geschiedt en de termijn voor stornering is verlopen. Zodra uw verzoek om te betalen via AfterPay® is geaccepteerd en u via de standard Europese incasso gaat betalen, sturen wij u een vooraankondiging, waarin wij uw incasso-opdracht bevestigen. Deze vooraankondiging krijgt u 5 dagen voordat wij zullen incasseren. Door te kiezen voor de betaalservice van AfterPay® gaat u akkoord met de termijn van 5 dagen.

2.4. AfterPay is bevoegd dezelfde rechten uit te oefenen als de winkelier op grond van de bestelling jegens u kan/kon uitoefenen.

2.5. AfterPay is ten allen tijde bevoegd eenzijdig de vordering op u over te dragen aan een derde partij.

Artikel 3 Kosten betaalopdracht

3.1. Eventuele (bancaire) verwerkingskosten van aanvragers betalingsopdracht(en) komen voor uw rekening en risico.

3.2. Indien u heeft gekozen voor de mogelijkheid om via de standaard Europese incasso te betalen, dient u zorg te dragen voor voldoende saldo op het door u opgegeven rekeningnummer. Voor het niet kunnen incasseren van het verschuldigde bedrag van uw rekening, kan AfterPay kosten in rekening brengen (ophoging). U kunt dit voorkomen door tijdig te betalen. Indien het AfterPay niet lukt om te incasseren, ook nadat u in verzuim bent, zal de vordering uit handen worden gegeven en zullen aan u hogere kosten in rekening worden gebracht (buitengerechtelijke incassokosten).

3.3. Tot één dag voor de incassotransactie, kunt u wettelijk gezien de incasso opdracht herroepen. In dat geval is artikel 6.1. van toepassing en kan AfterPay eveneens naast het bepaalde in artikel 6 kosten in rekening brengen.

Artikel 4 Betaaltermijn

Uw betaling dient binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum door AfterPay ontvangen te zijn, tenzij schriftelijk een andere termijn met u is overeengekomen.

Artikel 5 Adreswijziging

U bent verplicht AfterPay op de hoogte te stellen van iedere adres- en e-mail- wijziging. Zolang AfterPay geen adreswijziging heeft ontvangen, wordt u geacht gevestigd te zijn op het laatst bij AfterPay bekende adres. Adreswijzigingen moeten doorgegeven worden per email of schriftelijk aan de klantenservice van Arvato Finance B.V. h/o AfterPay, Postbus 434 8440 AK Heerenveen, telefoon 020 7230 270. Voor een telefoongesprek met AfterPay betaalt u alleen de kosten van uw telefonieaanbieder.

Artikel 6 Verzuim

6.1. Indien u niet binnen de in artikel 4 genoemde termijn betaalt is het verschuldigde bedrag direct opeisbaar en bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

6.2. Indien u binnen 14 dagen na factuurdatum niet heeft betaald, stuurt AfterPay aan u een herinnering om u te wijzen op overschrijding van de betalingstermijn. Indien u aan deze herinnering geen gehoor geeft, stuurt AfterPay aan u een (tweede) schriftelijke herinnering en zal AfterPay het verschuldigde bedrag ophogen met administratiekosten. Indien u ook aan deze herinnering geen gehoor geeft, en AfterPay aan u een sommatie moet sturen, zullen de administratiekosten nogmaals worden verhoogd.

6.3. Vanaf de datum waarop u in verzuim verkeert, is AfterPay gerechtigd de wettelijke rente per maand te berekenen over het door u verschuldigde bedrag, tevens bent u administratiekosten volgens de Wet Incassokosten verschuldigd in verband met de door AfterPay verzonden betalingsherinneringen en zal AfterPay alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening, zowel buiten rechte als gerechtelijk, aan u in rekening brengen. AfterPay is bij keuze voor automatische incasso of eenmalige machtiging, gerechtigd het totaal verschuldigde bedrag inclusief kosten en rente door middel van automatische incasso of eenmalige machtiging van de uw bankrekening af te schrijven. Het minimumbedrag dat AfterPay in rekening brengt voor buitengerechtelijke incassokosten in het geval van verzuim bedraagt € 40 (veertig euro).

6.4. Indien er door aan u toerekenbaar tekortschieten (wanprestatie) kosten zijn opgevallen zullen nadien door u gepleegde betalingen allereerst in mindering strekken op de inmiddels opgevallen kosten. Eerst nadat de opgevallen kosten volledig zijn voldaan kan uw betaling in mindering strekken op het door u oorspronkelijk verschuldigde bedrag.

Artikel 7 Bescherming persoonsgegevens bij natuurlijke personen en gebruik gegevens

AfterPay respecteert ieders privacy en draagt er zorg voor dat informatie van natuurlijke personen vertrouwelijk wordt behandeld. AfterPay verwijst hiervoor naar haar privacy statement, welke is gepubliceerd op haar website www.afterpay.nl. Daar kunt u alles nalezen omtrent de verwerking van persoonsgegevens, als ook vragen om inzage van de persoonsgegevens die worden verwerkt en de wijze van het uitoefenen van rechten die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

8.1. AfterPay kan slechts aansprakelijk gehouden worden voor schade, die aan haar opzet of grove schuld is toe te rekenen, dan wel ontstaan is door omstandigheden die op grond van dwingendrechtelijke regels voor haar risico komen. AfterPay is nimmer aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzetsderving.

8.2. Indien AfterPay, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden dan zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de factuurwaarde met betrekking tot het product of dienst waardoor de schade is veroorzaakt.

Artikel 9 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op de dienstverlening van AfterPay en alle contracten die zij sluit, is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Noord-Nederland tenzij de wet nadrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijsbaar.

Over ons privacybeleid

Hagen-planten.nl geeft veel om uw privacy. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over u en uw gebruik van onze diensten hebben verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden. Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de website en de daarop ontsloten dienstverlening van Hagen-planten.nl. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 14/05/2018, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de geldigheid van alle voorgaande versies. Dit privacybeleid beschrijft welke gegevens over u door ons worden verzameld, waar deze gegevens voor worden gebruikt en met wie en onder welke voorwaarden deze gegevens eventueel met derden kunnen worden gedeeld. Ook leggen wij aan u uit op welke wijze wij uw gegevens opslaan en hoe wij uw gegevens tegen misbruik beschermen en welke rechten u heeft met betrekking tot de door u aan ons verstrekte persoonsgegevens. Als u vragen heeft over ons privacybeleid kunt u contact opnemen met onze contactpersoon voor privacyzaken, u vindt de contactgegevens aan het einde van ons privacybeleid.

Over de gegevensverwerking

Hieronder kan u lezen op welke wijze wij uw gegevens verwerken, waar wij deze (laten) opslaan, welke beveiligingstechnieken wij gebruiken en voor wie de gegevens inzichtelijk zijn.

Webwinkelsoftware CCVshop

Onze webwinkel is ontwikkeld met software van CCVshop. Persoonsgegevens die u ten behoeve van onze dienstverlening aan ons beschikbaar stelt, worden met deze partij gedeeld. CCVshop heeft toegang tot uw gegevens om ons (technische) ondersteuning te bieden, zij zullen uw gegevens nooit gebruiken voor een ander doel. CCVshop is op basis van de overeenkomst die wij met hen hebben gesloten verplicht om passende beveiligingsmaatregelen te nemen. Deze beveiligingsmaatregelen bestaan uit de toepassing van SSL-encryptie en een sterk wachtwoordbeleid. CCVshop maakt gebruik van cookies om technische informatie te verzamelen met betrekking tot uw gebruik van de software, er worden geen persoonsgegevens verzameld en/of opgeslagen. CCVshop behoudt zich het recht voor om verzamelde gegevens binnen het eigen concern te delen om de dienstverlening verder te verbeteren. Webhosting ccv shop Wij nemen webhosting- en e-maildiensten af van CCV shop. CCV shop verwerkt persoonsgegevens namens ons en gebruikt uw gegevens niet voor eigen doeleinden. Wel kan deze partij metagegevens verzamelen over het gebruik van de diensten. Dit zijn geen persoonsgegevens. CCV Shop heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om verlies en ongeoorloofd gebruik van uw persoonsgegevens te voorkomen. CCV shop is op grond van de overeenkomst tot geheimhouding verplicht.

E-mail en mailinglijsten CCV Shop

Wij maken voor ons reguliere zakelijke e-mailverkeer gebruik van de diensten van CCV shop. Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van uw en onze gegevens zoveel mogelijk te voorkomen. CCV Shop heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons e-mailverkeer vertrouwelijk. Wij maken voor ons reguliere zakelijke e-mailverkeer gebruik van de diensten van ccv shop. Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van uw en onze gegevens zoveel mogelijk te voorkomen. ccv shop heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons emailverkeer vertrouwelijk.

Payment processors

CCV pay en Afterpay Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van CCV pay en Afterpay. CCV pay en Afterpay verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. CCV pay en Afterpay heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. CCV pay en Afterpay behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. CCV pay en Afterpay deelt in het geval van een aanvraag voor een uitgestelde betaling (kredietfaciliteit) persoonsgegevens en informatie met betrekking tot uw financiële positie met kredietbeoordelaars. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van CCV pay en Afterpay 's

dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. CCV pay en Afterpay bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

Beoordelingen WebwinkelKeur

Wij verzamelen reviews via het platform van WebwinkelKeur. Als u een review achterlaat via WebwinkelKeur dan bent u verplicht om uw naam, e-mailadres op te geven. WebwinkelKeur deelt deze gegevens met ons, zodat wij de review aan uw bestelling kunnen koppelen. WebwinkelKeur publiceert uw naam en woonplaats eveneens op de eigen website. In sommige gevallen kan WebwinkelKeur contact met u opnemen om een toelichting op uw review te geven. In het geval dat wij u uitnodigen om een review achter te laten delen wij uw naam en e-mailadres met WebwinkelKeur. Zij gebruiken deze gegevens enkel met het doel u uit te nodigen om een review achter te laten. WebwinkelKeur heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. WebwinkelKeur behoudt zich het recht voor om ten behoeve van het leveren van de dienstverlening derden in te schakelen, hiervoor hebben wij aan WebwinkelKeur toestemming gegeven. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van de dienstverlening waarvoor WebwinkelKeur derden inschakelt.

Verzenden en logistiek

Als u een bestelling bij ons plaatst is het onze taak om uw pakket bij u te laten bezorgen. Wij maken gebruik van de diensten van een externe transporteur voor het uitvoeren van de leveringen. Het is daarvoor noodzakelijk dat wij uw naam, adres en woonplaatsgegevens met de externe transporteur delen. De externe transporteur gebruikt deze gegevens alleen ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst. In het geval dat de externe transporteur onderaannemers inschakelt, stelt de externe transporteur uw gegevens ook aan deze partijen ter beschikking.

Facturatie en boekhouden CCV Shop

Voor onze bijhouden van onze administratie en boekhouding maken wij gebruik van de diensten van CCV Shop. Wij delen uw naam, adres en woonplaatsgegevens en details met betrekking tot uw bestelling. Deze gegevens worden gebruikt voor het administreren van verkoopfacturen. Voor onze bijhouden van onze administratie en boekhouding maken wij gebruik van de diensten van CCV Shop. Wij delen uw naam, adres en woonplaatsgegevens en details met betrekking tot uw bestelling. Deze gegevens worden gebruikt voor het administreren van verkoopfacturen. Uw persoonsgegevens worden beschermd verzonden en opgeslagen. CCV Shop is tot geheimhouding verplicht en zal uw gegevens vertrouwelijk behandelen. CCV Shop gebruikt uw persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan hierboven beschreven.

Externe verkoopkanalen Marktplaats.nl

Wij verkopen (een deel van) onze artikelen via het platform van Marktplaats.nl. Als u via dit platform een bestelling plaatst dan deelt Marktplaats.nl uw bestel- en persoonsgegevens met ons. Wij gebruiken deze gegevens om uw bestelling af te handelen. Wij gaan vertrouwelijk met uw gegevens om en hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen tegen verlies en ongeoorloofd gebruik.

Doel van de gegevensverwerking

Algemeen doel van de verwerking

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend ten behoeve van onze dienstverlening. Dat wil zeggen dat het doel van de verwerking altijd direct verband houdt met de opdracht die u verstrekt. Wij gebruiken uw gegevens niet voor (gerichte) marketing. Als u gegevens met ons deelt en wij gebruiken deze gegevens om - anders dan op uw verzoek - op een later moment contact met u op te nemen, vragen wij u hiervoor expliciet toestemming. Uw gegevens worden niet met derden gedeeld, anders dan om aan boekhoudkundige en overige administratieve verplichtingen te voldoen. Deze derden zijn allemaal tot geheimhouding gehouden op grond van de overeenkomst tussen hen en ons of een eed of wettelijke verplichting.

Automatisch verzamelde gegevens

Gegevens die automatisch worden verzameld door onze website worden verwerkt met het doel onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze gegevens (bijvoorbeeld uw IP-adres, webbrowser en besturingssysteem) zijn geen persoonsgegevens.

Medewerking aan fiscaal en strafrechtelijk onderzoek

In voorkomende gevallen kan Hagen-planten.nl op grond van een wettelijke verplichting worden gehouden tot het delen van uw gegevens in verband met fiscaal of strafrechtelijk onderzoek van overheidswege. In een dergelijk geval zijn wij gedwongen uw gegevens te delen, maar wij zullen ons binnen de mogelijkheden die de wet ons biedt daartegen verzetten.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw gegevens zolang u cliënt van ons bent. Dit betekent dat wij uw klantprofiel bewaren totdat u aangeeft dat u niet langer van onze diensten gebruik wenst te maken. Als u dit bij ons aangeeft zullen wij dit tevens opvatten als een vergeetverzoek. Op grond van toepasselijke administratieve verplichtingen dienen wij facturen met uw (persoons)gegevens te bewaren, deze gegevens zullen wij dus voor zolang de toepasselijke termijn loopt bewaren. Medewerkers hebben echter geen toegang meer tot uw cliëntprofiel en documenten die wij naar aanleiding van uw opdracht hebben vervaardigd.

Uw rechten

Op grond van de geldende Nederlandse en Europese wetgeving heeft u als betrokkene bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt. Wij leggen u hieronder uit welke rechten dit zijn en hoe u zich op deze rechten kunt beroepen. In beginsel sturen wij om misbruik te voorkomen afschriften en kopieën van uw gegevens enkel naar uw bij ons reeds bekende e-mailadres. In het geval dat u de gegevens op een ander e-mailadres of bijvoorbeeld per post wenst te ontvangen, zullen wij u vragen zich te legitimeren. Wij houden een administratie bij van afgehandelde verzoeken, in het geval van een vergeetverzoek administreren wij geanonimiseerde gegevens. Alle afschriften en kopieën van gegevens ontvangt u in de machineleesbare gegevensindeling die wij binnen onze systemen hanteren. U heeft te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken.

Inzagerecht

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen. R

Rectificatierecht

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te laten aanpassen. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens zijn aangepast.

Recht op beperking van de verwerking

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te beperken. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens tot u de beperking opheft niet langer worden verwerkt.

Recht op overdraagbaarheid

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, door een andere partij te laten uitvoeren. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres afschriften of kopieën van alle gegevens over u die wij hebben verwerkt of in opdracht van ons door andere verwerkers of derden zijn verwerkt. Naar alle waarschijnlijkheid kunnen wij in een dergelijk geval de dienstverlening niet langer voortzetten, omdat de veilige koppeling van databestanden dan niet langer kan worden gegarandeerd.

Recht van bezwaar en overige rechten

U heeft in voorkomende gevallen het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van Hagen-planten.nl. Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken in afwachting van de afhandeling van uw bezwaar. Is uw bezwaar gegrond dat zullen wij afschriften en/of kopieën van gegevens die wij (laten) verwerken aan u ter beschikking stellen en daarna de verwerking blijvend staken. U heeft bovendien het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming of profiling te worden onderworpen. Wij verwerken uw gegevens niet op zodanige wijze dat dit recht van toepassing is. Bent u van mening dat dit wel zo is, neem dan contact op met onze contactpersoon voor privacyzaken.

Cookies

Google Analytics

Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Deze verwerker is mogelijk verplicht op grond van geldende wet- en regelgeving inzage te geven in deze gegevens. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics-informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Verder is er een verwerkersovereenkomst met Google, IP- adressen worden geanonimiseerd, de optie gegevensdelen is uitgezet.

Cookies van derde partijen

In het geval dat softwareoplossingen van derde partijen gebruik maken van cookies is dit vermeld in deze privacyverklaring.

Wijzigingen in het privacybeleid

Wij behouden te allen tijde het recht ons privacybeleid te wijzigen. Op deze pagina vindt u echter altijd de meest recente versie. Als het nieuwe privacybeleid gevolgen heeft voor de wijze waarop wij reeds verzamelde gegevens met betrekking tot u verwerken, dan brengen wij u daarvan per e-mail op de hoogte.

Contactgegevens

Hagen-planten.nl

Hoge bremberg 9 4873LD Etten-leur Nederland T 076-2055234 E info@hagen-planten.nl

Contactpersoon voor privacyzaken Bjorn Huijbregts