



## Terms and conditions

April 2024

### 1. Deze algemene voorwaarden

1.1 **Waarop deze algemene voorwaarden betrekkingen hebben.** Op deze pagina staan, samen met de daarin beschreven verwijzingen, de voorwaarden voor de aankoop van goederen via onze website. De zakelijke relatie tussen ons en u zal uitsluitend worden beheerst door de voorwaarden in de versie die geldig is op het moment van de bestelling. Wij leveren goederen uitsluitend voor persoonlijk, huishoudelijk en privégebruik van klanten. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden bevestigt u dat u handelt als consument in de zin van sectie 1.4 hieronder. Als u in plaats daarvan wilt begrijpen hoe wij uw persoonlijke gegevens beheren, raadpleeg dan ons [Privacybeleid](#).

1.2 **Het belang van deze algemene voorwaarden.** Lees deze algemene voorwaarden zorgvuldig door voordat u een bestelling bij ons plaatst. Hierin leggen wij uit hoe wij uw bestelling verwerken, goederen bezorgen, wat u moet doen bij problemen en andere belangrijke informatie.

Indien u van mening bent dat er een fout staat in deze algemene voorwaarden, neem dan [contact op](#).

1.2 **Wijzigingen in deze algemene voorwaarden.** Wij behouden ons het recht voor om van tijd tot tijd wijzigingen aan te brengen in onze algemene voorwaarden, om veranderingen in relevante wet- en regelgeving te weerspiegelen, 'best practices' te implementeren, of de efficiëntie van onze bestel- en bezorgingsproces te verbeteren. Wij zullen altijd de meest recente versie van onze algemene voorwaarden en de datum van de laatste versie op onze website plaatsen. De versie van de algemene voorwaarden die op onze website staat op het moment dat u uw bestelling plaatst, zijn de algemene voorwaarden die op u van toepassing zijn.

1.4 **Definities.** In deze algemene voorwaarden zijn de volgende definities van toepassing:

- "overeenkomst" verwijst naar de juridische afspraak tussen ons en u voor de koop van goederen in overeenstemming met deze algemene voorwaarden;
- "consument" verwijst naar elke natuurlijke persoon die een juridische transactie aangaat voor doeleinden die voornamelijk buiten zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;

- "klant", "u", "uw" verwijst naar een persoon die goederen van ons koopt;
- "goederen" verwijst naar de artikelen die op onze website worden weergegeven en die te koop worden aangeboden;
- "bestelling" verwijst naar de selectie goederen die u kiest voor de aankoop via deze website binnen een enkele transactie;
- "wij", "ons", "onze" verwijst naar MandM Direct Limited, een bedrijf geregistreerd in Engeland en Wales met het bedrijfsregistratienummer 05069228, statutair gevestigd te 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, Verenigd Koninkrijk, en met geregistreerd btw-identificatienummer GB 299 1526 60; en
- "schriftelijk" verwijst naar alle vormen van correspondentie, waaronder ook e-mails.

## 2. Waar vindt u informatie over ons en onze goederen?

Bedrijfsinformatie: MandM Direct Limited ("MandM")

Geografisch adres: 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT

Bedrijfsnummer: 05069228

Geopend: maandag tot vrijdag – 9am – 7pm, zaterdag 9am – 5pm, zondag 10am – 4pm en  
publieke feestdagen (in de VK) 10am – 4pm

BTW nummer: GB 299 1526 60

U kunt meer informatie over ons, MandM Direct Limited, en onze goederen vinden op onze website voor u uw bestelling plaatst. Wij bevestigen belangrijke informatie schriftelijk aan u nadat u uw bestelling heeft geplaatst.

## 3. Een bestelling plaatsen voor goederen

- 3.1 **Uw bestelling accepteren.** Uw bestelling wordt geacht geaccepteerd te zijn zodra wij dat per e-mail aan u bevestigen. Vanaf dat moment ontstaat er een overeenkomst tussen u en ons. Wanneer wij een bestelling accepteren, geven wij uw bestelling een uniek nummer en bevestigen dit aan u. Bevestig dit nummer op het moment dat u met ons contact opneemt over uw bestelling.
- 3.2 **Goederen die niet op voorraad zijn.** Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat de goederen die op onze website worden weergegeven op dat moment op voorraad zijn. Het is echter mogelijk dat er van tijd tot tijd een fout optreedt en dat goederen die niet op voorraad zijn op onze website worden weergegeven. Wij zullen u hier zo snel mogelijk van op de hoogte brengen. Als alle goederen van een bestelling niet op voorraad zijn, behouden wij ons het recht voor om die bestelling te annuleren (zie sectie 7) en een volledige terugbetaling te doen. Als echter slechts enkele goederen van een bestelling niet

op voorraad zijn, zullen wij u over die goederen op de hoogte brengen, maar zullen de rest van de bestelling wel leveren. Wij betalen u het volledige bedrag terug voor de goederen die niet op voorraad zijn. U behoudt het recht voor om de rest van uw bestelling te annuleren in overeenstemming met artikel 6.

- 3.3 **Wij brengen kosten in rekening wanneer u een bestelling plaatst.** Hoewel wij uw bestelling in rekening brengen op het moment dat u uw bestelling heeft geplaatst, wordt er op dat moment geen overeenkomst gesloten en is artikel 3.1 hierboven van toepassing. Wij accepteren betalingen via PayPal, Mastercard, Maestro, Apple Pay, iDEAL, Visa en Visa Debit en American Express waar beschikbaar. Wij accepteren ook betalingen via een aantal Buy Now, Pay Later-regelingen, verkrijgbaar bij [Klarna](#). Zie de respectieve informatiepagina's voor de toepasselijke voorwaarden.
- 3.4 **U wordt eigenaar van de goederen op het moment dat u aan uw betalingsverplichting heeft voldaan.** De goederen worden echter pas uw verantwoordelijkheid op het moment dat wij deze fysiek bij u hebben aangeleverd, of bij een andere persoon aan wie u ons heeft gemeld dat hij of zij de goederen namens u in ontvangst mag nemen.
- 3.5 **Als wij uw bestelling niet kunnen accepteren.** Soms wijzen wij bestellingen af, bijvoorbeeld omdat goederen onverwacht niet op voorraad zijn, de goederen door ons verkeerd zijn geprijsd, omdat u zich buiten onze bezorggebieden bevindt, zoals vermeld op onze website en in onze "[Levering FAQ's](#)" over bezorging, als wij redelijkerwijs aannemen dat u goederen van ons koopt met de bedoeling deze commercieel door te verkopen, als wij een door u opgegeven leveringstermijn niet kunnen halen of als uw account bij ons is opgeschort of beëindigd in overeenstemming met onze algemene voorwaarden. Als wij niet in staat zijn om uw bestelling te accepteren, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en u ofwel geen kosten in rekening brengen of u terugbetalen voor goederen waarvoor u al vooruit heeft betaald.
- 3.6 **Minimumleeftijd vereisten.** We accepteren geen bestellingen van personen jonger dan 16 jaar. Door een bestelling bij ons te plaatsen, bevestigt u dat u minstens 16 jaar oud bent.
- 3.7 **Goederen kunnen enigszins afwijken van de afbeeldingen die op de website worden getoond.** De werkelijke kleur van de goederen wijkt mogelijk af van de kleur die op uw toestel wordt getoond of de verpakking.
- 3.8 **Prijzen.** Alle prijzen die op onze website worden vermeld, zijn inclusief de belasting over de toegevoegde waarde (btw). Naast de vermelde prijzen kunnen wij verzendkosten in rekening brengen voor de levering. De verzendkosten worden duidelijk aan u meegedeeld op een aparte informatiepagina en gedurende het bestelproces. We nemen alle redelijke zorg in acht om ervoor te zorgen dat de prijzen van goederen correct worden weergegeven op onze website. Het is echter mogelijk dat er van tijd tot tijd een fout

optreedt en dat er onjuiste prijzen bij goederen worden getoond. Als een prijsfout wordt geconstateerd voordat wij uw bestelling accepteren, kunnen wij uw bestelling afwijzen zoals beschreven in artikel 3.5. Als een prijsfout wordt ontdekt nadat wij uw bestelling hebben geaccepteerd, en deze foutieve prijs duidelijk en onmiskenbaar is en redelijkerwijs door u als onjuist had kunnen worden herkend, behouden wij ons het recht voor om de bestelling te annuleren, de reeds betaalde bedragen terug te vorderen en u te verzoeken van de reeds verzonden goederen terug te sturen.

- 3.9 **Unlimited Levering.** Als u onbeperkte levering van ons koopt, raadpleeg dan de sectie "Onbeperkte Levering" van onze [Levering FAQ's](#) voor meer informatie met betrekking tot uw contract met ons, en informatie over de geleverde service en uw herroepingsrecht.

## 4. Uw recht om wijzigingen aan te brengen

- 4.1 **Veranderingen bij de goederen die wij altijd kunnen maken.** Wij kunnen altijd goederen aanpassen:

- vanwege de eisen die wet- en regelgeving stellen;
- Om kleine technische aanpassingen en verbeteringen aan te brengen.

De veranderingen zullen noch de goederen noch het gebruik ervan wezenlijk beïnvloeden.

- 4.2 **Speciale aanbiedingen terugtrekken.** Wij behouden ons het recht voor om te allen tijden een aanbieding, speciale actie of promotiecode zonder kennisgeving in te trekken. Koopcontracten die al zijn afgesloten op het moment van intrekking blijven onaangetast.

## 5. Levering

Bekijk onze **FAQ's levering** voor meer informatie met betrekking tot de levering van uw bestelling, en alle details over hoe u zich kunt abonneren op onze Unlimited Levering service. Deze pagina's bevatten belangrijke informatie over hoe de levering plaatsvindt, als ook bepaalde uitzonderingen die van toepassing kunnen zijn op uw bestelling.

- 5.1 **Wij zijn niet verantwoordelijk voor vertragingen die buiten onze invloed liggen.**

Als uw bestelling met vertraging geleverd wordt, vanwege een gebeurtenis die buiten onze invloed ligt, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op om u te informeren en nemen wij redelijke maatregelen om de gevolgen van de vertraging tot een minimum te beperken. Als wij dit doen, zijn we niet aansprakelijk voor dergelijke vertragingen. Als er echter een risico op aanzienlijke vertraging bestaat, kunt u contact opnemen met onze [klantenservice](#) krijgt u de goederen die u wel betaald maar niet ontvangen hebt terugbetaald. Niets in artikel 5.1 heeft invloed op uw wettelijke rechten en u behoudt het recht voor om uw bestelling te annuleren zoals uiteengezet in artikel 6.

5.2 **Voltooiing van levering.** U moet ons de juiste gegevens aanleveren om de levering te kunnen voltooien. Wij kunnen redelijke kosten in rekening brengen indien u ons niet de informatie verschaft waar wij om hebben gevraagd over hoe wij bij uw woning kunnen komen voor de levering.

5.3 **Opschorting van levering.** Wij kunnen de levering van een bestelling opschorten:

- om technische problemen op te lossen of kleine technische wijzigingen aan de goederen aan te brengen;
- om veranderingen aan de goederen aan te brengen om aan relevante wet- en regelgeving te voldoen;
- als wij redelijkerwijs van mening zijn dat u zich niet aan onze algemene voorwaarden houdt.

We zullen u gewoonlijk informeren als wij de levering van uw bestelling opschorten, tenzij het probleem urgent is of er sprake is van een noodgeval. Als wij de levering van goederen langer dan 30 dagen opschorten, kunt u contact opnemen met onze [Klantenservice](#) om het contract te beëindigen en zullen wij alle bedragen terugbetalen die u vooruit heeft betaald voor goederen die u niet zult ontvangen. Dit beperkt geen van uw andere rechten onder deze algemene voorwaarden.

## 6. Retourzendingen

6.1 **Uw wettelijke herroepingsrecht.** Voor de meeste van onze goederen heeft u een wettelijk recht om uw aankoop te herroepen en een terugbetaling te ontvangen, inclusief de bezorgkosten. Dit is onderworpen aan een aantal voorwaarden, zoals hieronder uiteengezet.

6.2 **Wanneer u niet van gedachten kunt veranderen.** U kunt niet van gedachten veranderen over een bestelling van:

- goederen die zijn verpakt met het oog op gezondheids- of hygiënedoeleinden, zodra deze zijn ontzegeld nadat u ze heeft ontvangen;
- goederen die op uw instructie zijn gemaakt of duidelijk zijn gepersonaliseerd.
- goederen die na levering onlosmakelijk zijn vermengd met andere goederen.

6.3 **Bedenktime.** Als u van gedachten veranderd over de goederen, dient u ons dit uiterlijk 14 dagen na levering te laten weten. Indien uw bestelling is opgesplitst in meerdere leveringen over verschillende dagen, gaat de termijn lopen vanaf de dag na de laatste levering.

6.4 **Hoe u ons op de hoogte kunt brengen.** Om ons op de hoogte te brengen dat u van gedachten wilt veranderen, vult u het online formulier in op [Internationale Retourneringen](#).

- 6.5 **U moet de goederen op eigen kosten retourneren.** U dient de goederen aan ons terug te retourneren binnen 14 dagen nadat u ons heeft laten weten dat u van gedachten bent veranderd. Om goederen aan ons te retourneren, kunt u de retourzending regelen via de koeriersdienst van uw eigen voorkeur. Zie voor meer informatie onze [richtlijnen voor retourzendingen](#).
- 6.6 **Wij betalen alleen de standaard bezorgkosten terug.** Wij vergoeden geen kosten voor express levering of levering op een specifiek tijdstip, en u krijgt geen geld terug als uw bestelling is geleverd met een onbeperkte leveringsservice.
- 6.7 **Wij verminderen uw terugbetaling als u goederen heeft gebruikt of beschadigd.** Als u uw goederen behandelt op een manier die in de winkel niet acceptabel zou zijn, verlagen wij uw terugbetaling vanwege de waardevermindering. Wij verlagen bijvoorbeeld uw terugbetaling als uw goederen niet in oorspronkelijke staat verkeren, prijskaartjes zijn verwijderd, de verpakking met het productmerk beschadigd is of accessoires ontbreken. In sommige gevallen, vanwege de manier waarop je de goederen hebt behandeld, kan er geen restitutie verschuldigd zijn.
- 6.8 **Wanneer en hoe wij u terugbetalen.** Als u ons vertelt dat u van gedachten bent veranderd over goederen die nog niet zijn verzonden, betalen wij u zo snel mogelijk en binnen 14 dagen terug. Als u goederen naar ons retourneert, betalen wij u binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen terug (of na ontvangst van het bewijs dat u de goederen naar ons hebt verstuurd). Wij betalen u terug via dezelfde methode als die u voor uw betaling heeft gebruikt.
- 6.9 **U kunt uw bestelling annuleren.** Indien u een bestelling vanwege een van de onderstaande redenen wilt annuleren, zullen wij u het volledige bedrag terugbetalen voor de goederen die nog niet zijn verzonden. De redenen zijn:
- het risico bestaat dat de levering van de goederen aanzienlijk wordt vertraagd door gebeurtenissen die buiten onze invloed liggen (zie artikel 5.1);
  - de levering van de goederen wordt opgeschort voor een periode van meer dan 30 dagen (zie artikel 5.3); of
  - indien wij iets verkeerd hebben gedaan (bijv. een fout met betrekking tot de maat of kleur van een goed).
- 6.10 **U heeft bepaalde rechten indien er iets mis is met de goederen.** Als u van mening bent dat er iets mis is met uw goederen, kunt u contact opnemen met onze [klantenservice](#) en u uw naam, ordernummer en een beschrijving van wat er mis is met de goederen opgeeft. Wij voldoen aan onze wettelijke verplichting om u goederen te leveren die voldoen aan de beschrijvingen op onze website en die voldoen aan alle wettelijke vereisten.

## 7. Ons recht om uw bestelling te annuleren.

7.1 **Redenen voor annulering.** Wij behouden het recht voor om een bestelling, of goederen in een bestelling, om de volgende redenen te annuleren:

- uw betaling wordt geweigerd door uw creditcardmaatschappij of bank of u voldoet op een andere manier niet aan onze beveiligingsprocedures;
- alle goederen van uw bestelling zijn niet op voorraad;
- u ons niet bij binnen een redelijke termijn voorziet van de informatie die wij nodig hebben om uw bestelling te verwerken;
- u ons niet binnen een redelijke termijn toestaat een bestelling bij u af te leveren; of
- u jonger bent dan 16 jaar; of
- u niet voldoet aan deze algemene voorwaarden.

7.2 **Terugbetaling bij annulering.** Indien wij een bestelling op grond van de in artikel 7.1 genoemde redenen annuleren, betalen wij u het geld terug dat u hebt betaald voor goederen die wij niet hebben geregeld.

## 8. Onze verantwoordelijkheid voor door u geleden verlies of schade

8.1 **Wij compenseren u niet voor alle verliezen die door ons of onze goederen worden veroorzaakt.** Wij zijn verantwoordelijk voor verliezen die je lijdt doordat wij dit contract niet nakomen, tenzij het verlies:

- **Onverwacht is.** Het lag niet voor de hand dat het zou gebeuren en niets wat u tegen ons heeft gezegd voordat we uw bestelling accepteerden, betekende dat we het hadden moeten verwachten (dus volgens de wet was het verlies niet te voorzien).
- **Veroorzaakt wordt door een vertragende gebeurtenis buiten onze controle.** Zolang wij de stappen hebben genomen die worden beschreven in artikel 5.1.
- **Vermijdbaar is.** Iets dat u had kunnen voorkomen door redelijke actie te ondernemen, inclusief het opvolgen van onze redelijke gebruiksinstructies.
- **Een bedrijfsschade.** Het heeft betrekking op uw aankoop van of gebruik van goederen ten behoeve van uw handel, bedrijf, ambacht of beroep.

8.2 Houdt er rekening mee dat niets in artikel 8.1 onze aansprakelijkheid probeert uit te sluiten of te beperken voor de dood van of persoonlijk letsel aan u als gevolg van een handeling of nalatigheid door ons.

## 9. Overige belangrijke voorwaarden

9.1 **Overdracht van rechten.** Wij behouden ons het recht voor om onze rechten en verplichtingen onder deze algemene voorwaarden over te dragen aan een andere organisatie, zodat een andere organisatie verantwoordelijk is voor de levering van uw goederen. We zullen u schriftelijk op de hoogte stellen als dit gebeurt en we zullen ervoor zorgen dat de overdracht uw wettelijke rechten of rechten onder het contract niet aantast.

Als u niet tevreden bent met de overdracht, kunt u binnen 30 dagen contact met ons opnemen om eventuele uitstaande bestellingen te annuleren en zullen wij u eventuele vooruitbetalingen voor niet-geleverde goederen terugbetalen.

- 9.2 **Niemand anders heeft rechten onder dit contract.** Elk verkoopcontract is tussen u en ons. Geen enkele andere persoon heeft enig recht om de voorwaarden ervan af te dwingen.
- 9.3 **Als een gerechtelijke instantie een deel van het contract ongeldig verklaart, blijft de rest van het contract nog steeds van kracht.** Elk van de secties in deze algemene voorwaarden werkt afzonderlijk. Als een rechtbank of andere relevante autoriteit beslist dat een van hen onwettig is, blijven de overige secties volledig van kracht.
- 9.4 **Zelfs als wij vertraging hebben bij de handhaving van dit contract, kunnen we het later alsnog afdwingen.** We kunnen u misschien niet onmiddellijk achtervolgen omdat u iets nalaat (zoals betalen) of omdat u iets doet wat u niet mag, maar dat betekent niet dat we dat niet later kunnen doen.

## 10. Uw opties voor het oplossen van geschillen met ons

- 10.1 **Ons klachtenbeleid.** Als u een klacht wil indienen, kunt u ons een schriftelijk bericht sturen op het adres **MandM Customer Complaints Department, 1 Auctioneer Walk, Old Market, Hereford HR4 9HT, United Kingdom** of per mail naar [complaints@mandmdirect.com](mailto:complaints@mandmdirect.com) onder vermelding van uw bestelnummer en een uitgebreide beschrijving van uw klacht. Ons klantenservice team doet hun best om alle problemen die u met ons of met onze goederen heeft op te lossen conform ons [klachtenbeleid](#).
- 10.2 **Geschillen oplossen zonder naar de rechter te stappen.** Als wij er niet in slagen om uw klacht op te lossen via onze interne klachtenprocedure, kunt u - alleen op dat moment - een beroep doen op RetailADR. Dit is een gratis te gebruiken alternatieve geschillenbeslechtsorganisatie, goedgekeurd door het Chartered Trading Standards Institute om onafhankelijke klachtenbeoordelingen uit te voeren, in overeenstemming met de Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend bij RetailADR:
- online, door het invullen van RetailADR's klachtenformulier op [www.cdrl.org.uk/retail-adr/](http://www.cdrl.org.uk/retail-adr/); of
  - per post, door gebruik te maken van het papieren klachtenformulier van RetailADR, dat gedownload kan worden via [www.cdrl.org.uk/retail-adr/](http://www.cdrl.org.uk/retail-adr/).

Houdt er rekening mee dat wanneer u uw klacht indient, dit uw enige kans is om feiten of bewijsmateriaal te overleggen die u relevant acht voor uw zaak. Zodra u uw klacht heeft



ingediend, zal RetailADR een eerste beoordeling uitvoeren en de zaak naar ons doorverwijzen. Mocht u vragen hebben, dan heeft RetailADR een speciaal online Support Centrum dat van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur bereikbaar is via <https://support.cdrl.org.uk/>. Houdt er rekening mee dat het 90 kalenderdagen kan duren voordat een definitieve beslissing wordt genomen, zodra RetailADR alle informatie van zowel ons als u heeft ontvangen.

- 10.3 **U kunt naar de rechter stappen.** Op deze algemene voorwaarden is Engels recht van toepassing. Als consument profiteert u van alle dwingendrechtelijke bepalingen van het land waar u woont. Niets in deze algemene voorwaarden heeft invloed op uw rechten als consument om een beroep te doen op dergelijke lokale dwingendrechtelijke bepalingen. Ongeacht waar u woont kunt u ook een rechtszaak tegen ons aanspannen bij de Engelse rechtbanken. Als u echter volgens de Nederlandse wet als consument wordt beschouwd en uw gewone verblijfplaats in Nederland heeft, kunt u ons ook voor de Nederlandse rechter dagen. Wij kunnen een vordering tegen u instellen bij de rechtbank van het land waar u woont.