Algemene voorwaarden ExoticsAtHome

Versie: 21 juli 2026

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

1. Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door:

   ABEL B.V.
   Handelend onder de handelsnaam ExoticsAtHome
   Baron van Dedemlaan 9
   7701 HT Dedemsvaart
   Overijssel
   Nederland

   KvK-nummer: 80612849
   Btw-identificatienummer: NL861735948B01
   E-mail: info@exoticsathome.com
   Telefoon: +31 6 20 63 74 66
   Website: www.exoticsathome.com

2. De in dit artikel genoemde vestigingslocatie is niet automatisch het adres waar bestellingen kunnen worden afgehaald of retourzendingen naartoe mogen worden gestuurd.
3. Afhalen is niet mogelijk. Een retouradres wordt na het aanmelden van een retour afzonderlijk aan de klant verstrekt.

Artikel 2 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **ExoticsAtHome:** ABEL B.V., handelend onder de handelsnaam ExoticsAtHome.
2. **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die via de webshop of op andere overeengekomen wijze een overeenkomst met ExoticsAtHome sluit.
3. **Consument:** een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
4. **Zakelijke klant:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
5. **Product:** iedere zaak die door ExoticsAtHome wordt aangeboden, waaronder levende planten, plantenbenodigdheden en andere artikelen.
6. **Overeenkomst:** de koopovereenkomst die tussen ExoticsAtHome en de klant tot stand komt.
7. **Webshop:** de website van ExoticsAtHome waarop producten worden aangeboden en besteld.
8. **Schriftelijk:** communicatie per brief, e-mail, elektronisch formulier of een andere elektronische vorm die door de ontvanger kan worden opgeslagen.
9. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende officiële feestdagen.
10. **Herroepingsrecht:** het wettelijke recht van een consument om een overeenkomst op

afstand binnen de toepasselijke bedenktijd zonder opgave van redenen te ontbinden.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:
    - ieder aanbod van ExoticsAtHome;
    - iedere bestelling bij ExoticsAtHome;
    - iedere overeenkomst tussen ExoticsAtHome en een klant;
    - alle aanvullende afspraken die met de bestelling of overeenkomst samenhangen.
2. Voordat de bestelling wordt geplaatst, worden deze algemene voorwaarden elektronisch beschikbaar gesteld op een manier waarop de klant ze kan lezen, opslaan en afdrukken.
3. Door de bestelling te plaatsen en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, aanvaardt de klant de versie die op dat moment wordt getoond.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk met ExoticsAtHome zijn overeengekomen.
5. Voorwaarden van een zakelijke klant worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij ExoticsAtHome deze schriftelijk heeft aanvaard.
6. Wanneer een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling, voor zover de wet dit toestaat.
7. Wanneer een bepaling voor consumenten in strijd is met dwingend consumentenrecht, geldt de betreffende wettelijke regeling.

Artikel 4 - Het aanbod en de productinformatie

1. ExoticsAtHome omschrijft de aangeboden producten zo volledig en nauwkeurig als redelijkerwijs mogelijk is.
2. Het aanbod bevat de informatie die de klant nodig heeft om een weloverwogen aankoopbeslissing te kunnen nemen. Dit kan onder andere bestaan uit:
    - de productnaam;
    - de prijs;
    - de beschikbare maat of uitvoering;
    - relevante productkenmerken;
    - foto's of andere afbeeldingen;
    - eventuele beperkingen;
    - informatie over beschikbaarheid;
    - toepasselijke verzendkosten.
3. Kennelijke vergissingen, verschrijvingen, technische fouten, programmeerfouten en duidelijk onjuiste prijzen binden ExoticsAtHome niet. Als een klant redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een fout, kan de klant geen levering tegen de onjuiste prijs of voorwaarden verlangen.
4. Wanneer na het plaatsen van een bestelling een kennelijke fout wordt ontdekt, neemt ExoticsAtHome zo snel mogelijk contact op met de klant. De klant kan dan kiezen tussen:
    - voortzetting van de bestelling tegen de juiste prijs of voorwaarden; of
    - kosteloze annulering en terugbetaling van het reeds betaalde bedrag.
5. Aanbiedingen gelden zolang zij op de webshop staan of zolang de voorraad strekt, tenzij bij het aanbod een andere geldigheidsduur is vermeld.
6. ExoticsAtHome kan geen onbeperkte beschikbaarheid garanderen. Wanneer een besteld

product onverwacht niet leverbaar blijkt, informeert ExoticsAtHome de klant zo snel mogelijk.
7. Als een product niet binnen een redelijke of overeengekomen termijn kan worden geleverd, mag de klant het betreffende deel van de overeenkomst annuleren. Een reeds betaald bedrag voor het niet-leverbare product wordt terugbetaald.

Artikel 5 - Levende planten en natuurlijke eigenschappen

1. Levende planten zijn natuurproducten. Geen twee planten zijn volledig identiek.
2. Foto's van planten kunnen representatieve voorbeeldfoto's zijn. De geleverde plant kan daarom op natuurlijke wijze afwijken van de afgebeelde plant, onder andere wat betreft:
    - bladvorm;
    - bladstand;
    - bladkleur;
    - aantal bladeren;
    - stamvorm;
    - vertakking;
    - groeivorm;
    - bloei;
    - natuurlijke littekens;
    - kleine cosmetische beschadigingen;
    - potvorm of potkleur;
    - algemene uitstraling.
3. Verschillen die voortkomen uit natuurlijke groei, het seizoen, transport, teeltwijze of normale biologische ontwikkeling gelden niet automatisch als een gebrek.
4. Een vermelde maat is een maatcategorie of indicatie, tenzij uitdrukkelijk een exact meetbare maat is overeengekomen.
5. Bij maatcategorieën zoals S, M, L en XL kunnen natuurlijke maatverschillen voorkomen. Een verschil van ongeveer 30 centimeter kan, afhankelijk van de plantensoort, groeivorm en gehanteerde meetwijze, binnen de betreffende maatcategorie vallen.

6. De maat van een plant kan onder andere worden gemeten:

    - vanaf de onderzijde van de kweekpot;
    - vanaf het grondniveau;
    - tot het hoogste natuurlijke punt van de plant.

    Welke meetwijze wordt gebruikt, kan per product of productgroep verschillen.

7. Een natuurlijke afwijking of maatverschil doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument wanneer het product niet voldoet aan wat de consument op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.
8. Levende planten kunnen tijdens of kort na het transport tijdelijk reageren op veranderingen in licht, temperatuur, luchtvochtigheid of standplaats. Tijdelijk bladverlies, hangende bladeren of aanpassingsreacties betekenen daarom niet zonder meer dat de plant gebrekkig is.
9. De klant blijft verantwoordelijk voor passende verzorging na aflevering. Hierbij moet rekening worden gehouden met de plantensoort, standplaats, temperatuur, watergift, luchtvochtigheid, voeding en overige omstandigheden.

10. Verzorgingsinformatie op de website is algemene informatie. De juiste verzorging kan mede afhangen van de specifieke omgeving en omstandigheden bij de klant.

Artikel 6 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. Het aanbod op de webshop is een uitnodiging aan de klant om een bestelling te plaatsen.
2. De klant plaatst een bestelling door het bestelproces te doorlopen, de gevraagde gegevens in te vullen, akkoord te gaan met de toepasselijke voorwaarden en de bestelling definitief te bevestigen.
3. De overeenkomst komt tot stand wanneer ExoticsAtHome de bestelling elektronisch heeft aanvaard en de klant een bestelbevestiging heeft ontvangen.
4. Een automatisch bericht waarin uitsluitend wordt bevestigd dat de bestelling technisch is ontvangen, geldt niet als aanvaarding wanneer daarin uitdrukkelijk staat dat de bestelling nog wordt gecontroleerd.
5. ExoticsAtHome mag vóór aanvaarding van een bestelling, binnen de grenzen van de wet, controleren of:
    - de verstrekte gegevens juist en volledig zijn;
    - de betaling correct kan worden verwerkt;
    - het product beschikbaar is;
    - de bestelling uitvoerbaar is;
    - er aanwijzingen zijn voor fraude, misbruik of een kennelijke fout.
6. ExoticsAtHome mag een bestelling vóór het sluiten van de overeenkomst gemotiveerd weigeren, bijvoorbeeld bij een kennelijke prijsfout, vermoeden van fraude, onjuiste gegevens of een niet-uitvoerbare levering.
7. Na totstandkoming kan ExoticsAtHome de overeenkomst niet zonder geldige wettelijke of contractuele grond beëindigen.
8. De bestelling, bestelbevestiging, factuur en toepasselijke algemene voorwaarden kunnen elektronisch worden opgeslagen.

Artikel 7 - Account

1. Voor het plaatsen en beheren van een bestelling kan een klantaccount verplicht zijn.
2. De klant moet bij het aanmaken en gebruiken van het account juiste, volledige en actuele gegevens verstrekken.
3. Het account is persoonlijk. De klant moet inloggegevens zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
4. De klant moet ExoticsAtHome zo snel mogelijk informeren wanneer:
    - het account mogelijk door een onbevoegde is gebruikt;
    - inloggegevens zijn verloren;
    - onjuiste gegevens in het account staan;
    - misbruik of fraude wordt vermoed.
5. ExoticsAtHome mag een account tijdelijk blokkeren wanneer dit noodzakelijk is voor beveiliging, fraudepreventie of onderzoek naar misbruik.
6. De klant kan ExoticsAtHome verzoeken het account te verwijderen.
7. Het verwijderen van een account betekent niet dat gegevens die ExoticsAtHome op grond van fiscale, administratieve of andere wettelijke verplichtingen moet bewaren, direct worden verwijderd. Order-, factuur- en betalingsgegevens kunnen gedurende de wettelijke bewaartermijn worden bewaard.
8. Het sluiten van een account beëindigt geen lopende bestellingen, betalingsverplichtingen,

retourprocedures of geschillen.

Artikel 8 - Prijzen, btw en bijkomende kosten

1. De op de webshop getoonde prijzen worden weergegeven inclusief of exclusief btw, afhankelijk van de gekozen weergave en de hoedanigheid van de klant.
2. Voordat de bestelling definitief wordt geplaatst, wordt duidelijk weergegeven:
    - de prijs van de producten;
    - de toepasselijke btw;
    - de verzendkosten;
    - eventuele overige kosten;
    - het totaal te betalen bedrag.
3. Voor consumenten wordt uiterlijk bij het afrekenen het totale bedrag inclusief btw en verplichte kosten getoond.
4. Verzendkosten worden onder andere bepaald op basis van:
    - het land van bestemming;
    - het totale gewicht;
    - het aantal pakketten;
    - de afmetingen;
    - de gekozen of benodigde vervoerder;
    - eventuele bijzondere verzendomstandigheden.
5. ExoticsAtHome mag prijzen en verzendtarieven wijzigen. Voor een reeds tot stand gekomen overeenkomst blijft de bij de bestelling overeengekomen prijs gelden, behalve bij een kennelijke fout.
6. Kortingscodes:
    - zijn alleen geldig gedurende de aangegeven periode;
    - kunnen voorwaarden of productuitsluitingen hebben;
    - kunnen niet voor geld worden ingewisseld;
    - kunnen niet achteraf worden toegepast;
    - zijn niet overdraagbaar wanneer dit bij de actie is vermeld;
    - kunnen niet worden gecombineerd, tenzij anders aangegeven.
7. Bij misbruik, fraude, technische vermenigvuldiging of onbevoegd gebruik van een kortingscode mag ExoticsAtHome de korting weigeren of corrigeren.

Artikel 9 - Betaling

1. De klant betaalt via een betaalmethode die tijdens het afrekenen wordt aangeboden.
2. Betalingen kunnen worden verwerkt door CCV Online Payments en de bij de gekozen betaalmethode betrokken betaaldienstverlener.
3. ExoticsAtHome ontvangt in beginsel geen volledige kaart- of bankgegevens. Deze gegevens kunnen rechtstreeks door de betaaldienstverlener worden verwerkt.
4. Een bestelling hoeft niet te worden verwerkt of verzonden zolang het volledige verschuldigde bedrag niet is ontvangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Als een betaling mislukt, wordt geannuleerd of door de betaaldienstverlener wordt geweigerd, kan ExoticsAtHome de bestelling opschorten of annuleren.
6. Wanneer de klant na een geldige betalingsverplichting niet tijdig betaalt, ontvangt de consument eerst een kosteloze betalingsherinnering met een wettelijke termijn van veertien dagen om alsnog te betalen.
7. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn kan de consument wettelijke rente en

wettelijk toegestane buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn.
8. Voor zakelijke klanten gelden de op de factuur vermelde betalingstermijn en, bij te late betaling, de wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten, voor zover wettelijk toegestaan.
9. Terugbetalingen worden in beginsel uitgevoerd via dezelfde betaalmethode waarmee de klant heeft betaald, tenzij:
    - de klant uitdrukkelijk instemt met een andere methode; of
    - terugbetaling via de oorspronkelijke methode technisch niet mogelijk is.

Artikel 10 - Annuleren of wijzigen vóór verzending

1. De klant kan verzoeken een bestelling te wijzigen of te annuleren zolang de bestelling nog niet aan de vervoerder is overgedragen.
2. ExoticsAtHome probeert een tijdig verzoek uit te voeren, maar kan niet garanderen dat een bestelling nog kan worden gewijzigd of tegengehouden wanneer de verwerking of verpakking al is begonnen.
3. Een wijziging kan gevolgen hebben voor:
    - de prijs;
    - de voorraad;
    - het gewicht;
    - de verzendkosten;
    - de verwerkingstijd.
4. Wanneer een betaalde bestelling vóór verzending geldig wordt geannuleerd, wordt het verschuldigde bedrag via de oorspronkelijke betaalmethode terugbetaald.
5. Dit artikel beperkt het wettelijke herroepingsrecht van consumenten niet.

Artikel 11 - Verwerking en verzending

1. Bestellingen worden uitsluitend verzonden. Afhalen is niet mogelijk.
2. De verwerkingstijd bedraagt in beginsel één tot tien werkdagen.
3. De verwerkingstijd begint op de eerstvolgende werkdag nadat de volledige betaling door ExoticsAtHome is ontvangen.
4. Onder verwerkingstijd wordt verstaan: de tijd waarbinnen ExoticsAtHome de bestelling controleert, verzamelt, zorgvuldig verpakt en aan de vervoerder overdraagt.
5. De vervoerder heeft na overdracht aanvullende tijd nodig om het pakket te bezorgen. Deze vervoerstijd maakt geen deel uit van de verwerkingstijd.
6. De weergegeven of gecommuniceerde bezorgdatum is een indicatie, tenzij uitdrukkelijk een fatale of gegarandeerde leverdatum is overeengekomen.
7. De actuele informatie in Track & Trace of MyDPD is leidend voor de door de vervoerder geplande bezorging, maar vormt geen beperking van de wettelijke rechten van de klant bij vertraging of niet-levering.
8. ExoticsAtHome verzendt gewoonlijk met DPD.
9. Wanneer een land niet via de standaard verzendmogelijkheden in de webshop beschikbaar is, kan de klant per e-mail contact opnemen. ExoticsAtHome onderzoekt dan of verzending met een andere vervoerder mogelijk is.
10. Een levering buiten het standaard verzendgebied komt alleen tot stand na afzonderlijke bevestiging van:

- de mogelijkheid tot verzending;

- de verzendkosten;
- eventuele invoerformaliteiten;
- toepasselijke beperkingen;
- eventuele aanvullende voorwaarden.

11. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van een volledig en juist afleveradres en bereikbare contactgegevens.
12. Extra kosten door een aantoonbaar onjuist of onvolledig adres kunnen aan de klant worden doorberekend, voor zover dit wettelijk is toegestaan en de fout aan de klant kan worden toegerekend.

Artikel 12 - Meerdere pakketten en gedeeltelijke levering

1. ExoticsAtHome mag een bestelling in meerdere pakketten verzenden wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is vanwege:
    - gewicht;
    - omvang;
    - bescherming van levende planten;
    - verschillende verpakkingsvereisten;
    - beschikbare vervoersmogelijkheden.
2. Voor afzonderlijke pakketten kunnen verschillende Track & Trace-codes en bezorgmomenten gelden.
3. Het feit dat één pakket al is bezorgd, betekent niet automatisch dat de gehele bestelling is bezorgd.
4. ExoticsAtHome brengt geen aanvullende verzendkosten in rekening voor een door ExoticsAtHome gekozen gedeeltelijke levering, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk met de klant is overeengekomen.
5. De klant moet bij een ontbrekend pakket eerst controleren of voor de bestelling meerdere zendingen of Track & Trace-codes zijn afgegeven.

Artikel 13 - Levering, risico en niet-thuisbezorging

1. Bij een consumentenkoop blijft het risico van verlies of beschadiging bij ExoticsAtHome totdat de consument, of een door de consument aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.
2. Wanneer de consument zelf een vervoerder aanwijst die niet door ExoticsAtHome is aangeboden, gaat het risico over zodra het product aan die vervoerder is overgedragen.
3. Voor zakelijke klanten gaat het risico over op het moment dat de bestelling aan de vervoerder wordt overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. De vervoerder kan een pakket bij afwezigheid:
    - opnieuw aanbieden;
    - bij een afhaalpunt bezorgen;
    - bij buren bezorgen;
    - op een door de klant gekozen of toegestane veilige plaats achterlaten.
5. Als de klant via de vervoerder toestemming geeft om het pakket op een specifieke plaats of bij een bepaalde persoon af te leveren, kan dit gevolgen hebben voor de beoordeling van een melding dat het pakket niet is ontvangen.
6. ExoticsAtHome mag een onderzoek bij de vervoerder starten voordat een vervangend product of terugbetaling wordt aangeboden wanneer Track & Trace aangeeft dat een

pakket is bezorgd maar de klant het niet kan vinden.
7. De klant moet redelijkerwijs meewerken aan een onderzoek, bijvoorbeeld door informatie over de bezorglocatie te verstrekken en navraag te doen bij huisgenoten, buren of een afhaalpunt.
8. Het voorgaande beperkt de wettelijke rechten van consumenten niet.

Artikel 14 - Temperatuur en weersomstandigheden

1. ExoticsAtHome verpakt levende planten zo zorgvuldig mogelijk voor verzending.
2. Levende planten kunnen gevoelig zijn voor hitte, kou, vorst en grote temperatuurschommelingen.
3. ExoticsAtHome mag de verzending van levende planten tijdelijk uitstellen wanneer weers- of temperatuuromstandigheden naar redelijk oordeel een bijzonder risico vormen voor de kwaliteit of overleving van de plant.
4. ExoticsAtHome informeert de klant wanneer hierdoor een relevante vertraging ontstaat.
5. Wanneer de klant, nadat ExoticsAtHome voor een concreet en bijzonder temperatuurrisico heeft gewaarschuwd, uitdrukkelijk verzoekt om toch te verzenden, worden de gevolgen beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval.
6. Een dergelijk verzoek van de klant sluit de wettelijke rechten van de consument niet automatisch uit. ExoticsAtHome kan zich hier alleen op beroepen wanneer de schade aantoonbaar is ontstaan door een specifiek risico waarover de klant vooraf duidelijk is geïnformeerd en waarvoor de klant bewust heeft gekozen, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 15 - Conformiteit en wettelijke garantie

1. ExoticsAtHome staat ervoor in dat een product bij aflevering aan de overeenkomst beantwoordt.
2. Een product moet de eigenschappen bezitten die de klant op grond van de overeenkomst, de productinformatie en alle relevante omstandigheden redelijkerwijs mocht verwachten.
3. De wettelijke garantierechten van consumenten worden niet beperkt door:
    - een commerciële garantie;
    - een korte meldtermijn;
    - de natuurlijke aard van planten;
    - een fabrieksgarantie;
    - andere bepalingen uit deze voorwaarden.
4. Of een levende plant aan de overeenkomst beantwoordt, wordt onder andere beoordeeld aan de hand van:
    - de plantensoort;
    - de bestelde maatcategorie;
    - de productomschrijving;
    - de representatieve foto's;
    - normale natuurlijke variatie;
    - de conditie bij aflevering;
    - de verstreken tijd sinds aflevering;
    - de verzorging en omstandigheden na aflevering.
5. Schade of achteruitgang die na aflevering ontstaat door ongeschikte verzorging, vorst, hitte, te veel of te weinig water, ongeschikte standplaats, ziekten van buitenaf of andere omstandigheden bij de klant valt niet onder de verantwoordelijkheid van ExoticsAtHome,

voor zover ExoticsAtHome dit kan aantonen en de oorzaak niet al bij aflevering aanwezig was.
6. Wanneer een product niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft de consument recht op de wettelijke oplossing. Afhankelijk van de omstandigheden kan dit bestaan uit:
    - herstel;
    - vervanging;
    - prijsvermindering;
    - ontbinding en terugbetaling.
7. Herstel of vervanging kan worden geweigerd wanneer dit onmogelijk is of onevenredige kosten veroorzaakt, met inachtneming van de wettelijke consumentenrechten.
8. Een consument moet een gebrek binnen bekwame tijd na ontdekking melden. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig.

Artikel 16 - Beschadigde, ontbrekende of verkeerd geleverde producten

1. De klant wordt gevraagd de bestelling zo snel mogelijk na aflevering te controleren.
2. Zichtbare transportschade, een ernstig beschadigde of overleden plant, een ontbrekend product of een verkeerd geleverd product moet bij voorkeur binnen 48 uur na bezorging worden gemeld via het formulier **Leveringsprobleem melden** of via info@exoticsathome.com
3. De termijn van 48 uur is bedoeld om:
    - snel onderzoek mogelijk te maken;
    - de toestand bij aflevering vast te stellen;
    - verpakkings- en transportschade te beoordelen;
    - bewijs voor een onderzoek bij de vervoerder veilig te stellen.
4. De termijn van 48 uur is geen vervaltermijn en beperkt de wettelijke rechten van consumenten bij non-conformiteit niet.
5. Bij een melding kan ExoticsAtHome redelijk en noodzakelijk bewijs vragen, zoals:
    - foto's van het volledige product;
    - foto's van de beschadiging;
    - foto's van de binnen- en buitenverpakking;
    - het verzendlabel;
    - een beschrijving van het probleem;
    - het ordernummer.
6. De klant moet het product en de verpakking bewaren zolang dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de beoordeling van de melding.
7. ExoticsAtHome mag een melding onderzoeken en controleren of de schade:
    - bij aflevering aanwezig was;
    - tijdens het transport is ontstaan;
    - voortkomt uit normale natuurlijke eigenschappen;
    - na aflevering door andere omstandigheden is veroorzaakt.
8. Wanneer de melding gegrond is, biedt ExoticsAtHome binnen een redelijke termijn een passende wettelijke oplossing.
9. ExoticsAtHome mag een aantoonbaar ongegronde, frauduleuze of onvoldoende onderbouwde claim afwijzen. De klant krijgt daarbij een toelichting.

Artikel 17 - Herroepingsrecht voor consumenten

1. Een consument kan een overeenkomst op afstand gedurende veertien dagen zonder opgave van redenen herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. De bedenktijd begint op de dag nadat:
    - de consument het product heeft ontvangen;
    - een door de consument aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, het product heeft ontvangen;
    - bij meerdere producten uit één bestelling die afzonderlijk worden geleverd: het laatste product is ontvangen;
    - bij levering in meerdere onderdelen of zendingen: het laatste onderdeel of de laatste zending is ontvangen.
3. De consument oefent het herroepingsrecht uit door vóór het einde van de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring aan ExoticsAtHome te sturen.
4. De consument kan hiervoor onder andere gebruikmaken van:
    - het online herroepingsformulier;
    - het modelformulier voor herroeping;
    - het daarvoor bedoelde formulier op de website;
    - een duidelijke e-mail aan info@exoticsathome.com
5. Het gebruik van het modelformulier is niet verplicht.
6. Voor een geldige herroeping is geen voorafgaande toestemming of goedkeuring van ExoticsAtHome nodig.
7. ExoticsAtHome kan de ontvangst van een elektronische herroepingsmelding bevestigen.
8. De consument moet het product uiterlijk binnen veertien dagen na de herroepingsmelding terugsturen.
9. De termijn is gehaald wanneer de consument het product verzendt voordat de retourtermijn is verstreken.
10. De consument wordt verzocht iedere retour vooraf aan te melden, zodat het juiste retouradres en passende verpakkings- en verzendinstructies kunnen worden verstrekt. Deze aanmelding is geen voorwaarde voor de geldigheid van een wettelijke herroeping.
11. Een retour mag niet zonder instructie naar het vestigingsadres of een andere bekende locatie worden gestuurd. Het juiste retouradres wordt na de aanmelding verstrekt.

Artikel 18 - Uitzonderingen op het herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht geldt niet wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. Dit kan onder andere het geval zijn bij:
    - producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd en niet geprefabriceerd zijn;
    - producten die duidelijk voor een specifieke persoon zijn bestemd;
    - producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
    - verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
    - producten die na levering door hun aard onherroepelijk met andere zaken zijn vermengd.
3. Levende planten zijn niet uitsluitend vanwege het feit dat zij levend zijn automatisch van het herroepingsrecht uitgesloten.
4. Een levende plant kan alleen van het herroepingsrecht worden uitgesloten wanneer de betreffende plant in de concrete omstandigheden onder een wettelijke uitzondering valt, bijvoorbeeld omdat deze aantoonbaar snel kan bederven of een beperkte houdbaarheid heeft.

5. Wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is, wordt dit vóór het sluiten van de overeenkomst zo duidelijk mogelijk bij het product of tijdens het bestelproces vermeld.
6. De uitzondering op het herroepingsrecht laat de wettelijke rechten bij een beschadigd, verkeerd geleverd of niet-conform product onverlet.

Artikel 19 - Verplichtingen tijdens de bedenktijd

1. De consument moet tijdens de bedenktijd zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking.
2. De consument mag het product alleen hanteren en beoordelen voor zover dat nodig is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen, op vergelijkbare wijze als redelijkerwijs in een fysieke winkel mogelijk zou zijn.
3. Bij levende planten betekent dit onder andere dat de consument:
    - onnodige beschadiging voorkomt;
    - de plant niet verpot, snoeit of behandelt met middelen wanneer dit voor beoordeling niet nodig is;
    - passende omstandigheden biedt;
    - de plant niet blootstelt aan vorst, extreme hitte of ongeschikte verzorging.
4. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van behandeling die verder gaat dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.
5. ExoticsAtHome moet een eventuele waardevermindering kunnen onderbouwen.
6. De consument blijft zijn wettelijke herroepingsrecht behouden wanneer de originele verpakking ontbreekt, maar kan aansprakelijk zijn voor aantoonbare waardevermindering of schade die daardoor is ontstaan.

Artikel 20 - Retourkosten en retourzending

1. De rechtstreekse kosten van het terugzenden zijn voor rekening van de consument, tenzij:
    - ExoticsAtHome heeft aangeboden deze kosten te dragen;
    - ExoticsAtHome vooraf niet correct heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen;
    - sprake is van een gegrond gebrek of een fout van ExoticsAtHome waarbij ExoticsAtHome wettelijk voor de retourkosten verantwoordelijk is.
2. De consument moet het product zorgvuldig en geschikt voor de aard van het product verpakken.
3. Voor levende planten moeten de verstrekte retourinstructies zoveel mogelijk worden gevolgd, zodat uitdroging, breuk, kneuzing, temperatuurschade en verschuiving in de verpakking worden voorkomen.
4. Het risico van de retourzending ligt bij de consument totdat ExoticsAtHome de retourzending heeft ontvangen, behalve wanneer ExoticsAtHome zelf het transport organiseert of de wet anders bepaalt.
5. De consument wordt geadviseerd:
    - een traceerbare verzendmethode te gebruiken;
    - het verzendbewijs te bewaren;
    - de Track & Trace-code aan ExoticsAtHome door te geven.
6. Een weigering aan de deur of het niet ophalen van een pakket geldt niet automatisch als een geldige herroepingsverklaring. De consument moet de herroeping ondubbelzinnig

aan ExoticsAtHome melden.

Artikel 21 - Terugbetaling na herroeping

1. Na een geldige volledige herroeping betaalt ExoticsAtHome terug:
    - de aankoopprijs van de herroepen producten;
    - de door de consument betaalde kosten van de standaardlevering van de volledige bestelling.
2. Wanneer de consument slechts een deel van de bestelling herroept, worden de oorspronkelijke verzendkosten niet terugbetaald, tenzij door de gedeeltelijke herroeping aantoonbaar kosten vervallen die uitsluitend aan het geretourneerde deel waren toe te rekenen.
3. Wanneer de consument bij de oorspronkelijke bestelling heeft gekozen voor een duurdere verzendmethode dan de goedkoopste aangeboden standaardlevering, hoeft ExoticsAtHome het prijsverschil niet terug te betalen.
4. ExoticsAtHome betaalt uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de herroepingsmelding terug.

5. ExoticsAtHome mag wachten met terugbetalen totdat:

    - het product is ontvangen; of
    - de consument aantoont dat het product is teruggezonden,

    afhankelijk van welk moment het eerst plaatsvindt.

6. Terugbetaling vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee de bestelling is betaald, tenzij de consument uitdrukkelijk instemt met een andere methode.
7. Voor de terugbetaling worden geen kosten aan de consument berekend.
8. Aantoonbare waardevermindering waarvoor de consument aansprakelijk is, mag met het terug te betalen bedrag worden verrekend.

Artikel 22 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle geleverde producten blijven eigendom van ExoticsAtHome totdat de klant alle bedragen uit de overeenkomst volledig heeft betaald.
2. Het eigendomsvoorbehoud beperkt bij consumenten niet het moment waarop het risico volgens de wet overgaat.
3. Zolang het eigendom niet is overgegaan, mag een zakelijke klant de producten niet verpanden, bezwaren of aan derden in zekerheid geven.

Artikel 23 - Klachten

1. Vragen en klachten kunnen worden ingediend via:

    E-mail: info@exoticsathome.com
    Telefoon: +31 6 20 63 74 66
    Of via het toepasselijke formulier op de website.

2. De klant vermeldt bij voorkeur:
    - naam en contactgegevens;
    - ordernummer;
    - een duidelijke omschrijving;
    - relevante foto's of documenten;
    - de gewenste oplossing.
3. ExoticsAtHome bevestigt een klacht zo snel mogelijk.
4. ExoticsAtHome probeert inhoudelijk binnen veertien dagen te reageren.
5. Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de klant binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met een indicatie van het moment waarop een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.
6. Het indienen van een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op, behalve wanneer de wet dit bepaalt of ExoticsAtHome schriftelijk instemt met opschorting.
7. De klant moet ExoticsAtHome een redelijke mogelijkheid geven de klacht te onderzoeken en, wanneer dat passend is, op te lossen.
8. De wettelijke rechten van consumenten blijven volledig van toepassing.

Artikel 24 - Aansprakelijkheid

1. ExoticsAtHome is aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan ExoticsAtHome kan worden toegerekend.
2. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan, waaronder aansprakelijkheid voor:
    - overlijden of lichamelijk letsel door een toerekenbare fout;
    - opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding;
    - dwingendrechtelijke consumentenrechten;
    - productaansprakelijkheid voor zover deze wettelijk niet kan worden uitgesloten.
3. ExoticsAtHome is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
    - onjuist of ondeskundig gebruik;
    - ongeschikte verzorging;
    - het niet opvolgen van duidelijke product- of verzorgingsinformatie;
    - ongeschikte omstandigheden na aflevering;
    - onjuiste of onvolledige informatie van de klant;
    - handelen van derden waarvoor ExoticsAtHome wettelijk niet verantwoordelijk is.
4. Voor zakelijke klanten is de aansprakelijkheid van ExoticsAtHome voor indirecte schade uitgesloten, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.
5. De aansprakelijkheid tegenover een zakelijke klant is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende overeenkomst is betaald, of tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd wanneer dit hoger is.
6. De beperkingen voor zakelijke klanten gelden niet wanneer dwingend recht zich daartegen verzet.

Artikel 25 - Overmacht

1. ExoticsAtHome is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkoming die ontstaat door een omstandigheid die niet aan ExoticsAtHome kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht kan onder andere worden verstaan:
    - extreem weer;

    - vorst, hitte of andere omstandigheden die veilig plantenvervoer ernstig bemoeilijken;
    - natuurrampen;
    - brand;
    - epidemieën of pandemieën;
    - oorlog, terrorisme of maatschappelijke onrust;
    - overheidsmaatregelen;
    - import- of exportbeperkingen;
    - stakingen;
    - vervoersstoringen;
    - uitval van energie, internet of telecommunicatie;
    - ernstige technische storingen;
    - onverwachte uitval bij leveranciers of vervoerders.
3. Tijdens overmacht worden de getroffen verplichtingen opgeschort zolang uitvoering redelijkerwijs onmogelijk is.
4. ExoticsAtHome informeert de klant zo snel mogelijk wanneer overmacht een wezenlijke vertraging veroorzaakt.
5. Als nakoming blijvend onmogelijk wordt of na een redelijke aanvullende termijn nog steeds niet mogelijk is, mogen de klant en ExoticsAtHome het getroffen deel van de overeenkomst beëindigen.
6. De klant ontvangt dan terugbetaling voor het deel dat niet wordt uitgevoerd.
7. Dit artikel beperkt niet de wettelijke rechten van consumenten bij niet-levering.

Artikel 26 - Zakelijke klanten

1. Het wettelijke herroepingsrecht voor consumenten geldt niet voor zakelijke klanten.
2. Een bestelling geldt als zakelijk wanneer uit de tijdens het bestelproces verstrekte informatie en de omstandigheden blijkt dat de klant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. ExoticsAtHome kan een zakelijke klant vragen om:
    - bedrijfsnaam;
    - KvK- of buitenlands registratienummer;
    - geldig btw-identificatienummer;
    - factuurgegevens;
    - bewijs van ondernemerschap.
4. Een zakelijke klant moet geleverde producten zo snel mogelijk controleren en zichtbare gebreken bij voorkeur binnen 48 uur schriftelijk melden.
5. Verborgen gebreken moeten door een zakelijke klant zo snel mogelijk na ontdekking worden gemeld.
6. Een zakelijke klant kan geen beroep doen op een gebrek wanneer hij niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd en ExoticsAtHome daardoor aantoonbaar in zijn onderzoek of verhaalsmogelijkheden is benadeeld.
7. Retourneren door een zakelijke klant is alleen mogelijk na schriftelijke afspraak, tenzij sprake is van een wettelijke aanspraak wegens een gebrekkige levering.
8. Aanvaarding van een zakelijke retour betekent niet automatisch dat ExoticsAtHome erkent dat het product gebrekkig is.

Artikel 27 - Intellectuele eigendom

1. Alle rechten op de website en de daarop gepubliceerde inhoud berusten bij ExoticsAtHome of haar licentiegevers, waaronder rechten op:
    - teksten;
    - productomschrijvingen;
    - foto's;
    - video's;
    - afbeeldingen;
    - logo's;
    - ontwerpen;
    - databestanden;
    - handelsnamen;
    - vormgeving.
2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming mogen deze materialen niet bedrijfsmatig worden gekopieerd, openbaar gemaakt, aangepast, verspreid, hergebruikt of geëxploiteerd, behalve voor zover de wet dit toestaat.
3. Het is niet toegestaan afbeeldingen, productinformatie of andere inhoud van ExoticsAtHome te gebruiken voor eigen verkoopactiviteiten of een concurrerende website zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 28 - Persoonsgegevens

1. ExoticsAtHome verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving.
2. In de privacyverklaring staat onder andere beschreven:
    - welke persoonsgegevens worden verwerkt;
    - voor welke doeleinden dit gebeurt;
    - op welke grondslagen de verwerking berust;
    - met welke partijen gegevens worden gedeeld;
    - hoe lang gegevens worden bewaard;
    - welke rechten betrokkenen hebben.
3. De privacyverklaring is afzonderlijk beschikbaar op de website.

Artikel 29 - Communicatie

1. ExoticsAtHome mag voor de uitvoering van de overeenkomst elektronisch met de klant communiceren.
2. Berichten kunnen onder andere betrekking hebben op:
    - het account;
    - de bestelling;
    - betaling;
    - facturen;
    - verzending;
    - Track & Trace;
    - retouren;
    - klachten;
    - terugbetalingen;
    - beveiliging.
3. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken en actueel houden van een werkend e-mailadres en telefoonnummer.

4. De klant moet ook de map voor ongewenste e-mail controleren wanneer een verwacht bericht niet is ontvangen.
5. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen wanneer deze naar het door de klant verstrekte adres is verzonden, tenzij ExoticsAtHome weet of redelijkerwijs moet weten dat het bericht niet is aangekomen.

Artikel 30 - Trusted Shops

1. ExoticsAtHome kan gebruikmaken van diensten van Trusted Shops, waaronder:
    - het keurmerk;
    - klantbeoordelingen;
    - kopersbescherming;
    - beoordelingsuitnodigingen;
    - klachtenbemiddeling.
2. Voor afzonderlijke diensten van Trusted Shops kunnen aanvullende voorwaarden van Trusted Shops gelden.
3. Deelname aan kopersbescherming of andere diensten van Trusted Shops komt tot stand volgens de voorwaarden die bij de betreffende dienst worden getoond.
4. De inzet van Trusted Shops beperkt de wettelijke rechten van de klant tegenover ExoticsAtHome niet.

Artikel 31 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op iedere overeenkomst met ExoticsAtHome is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze rechtskeuze ontneemt een consument die in een andere lidstaat van de Europese Unie woont niet de bescherming van dwingende bepalingen van het recht van zijn woonland.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
4. Een consument kan een geschil voorleggen aan de bevoegde rechter van zijn woonplaats wanneer toepasselijk consumentenrecht hem dat recht geeft.
5. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
6. Wanneer via Trusted Shops een toepasselijke klachten- of bemiddelingsmogelijkheid beschikbaar is, kan de klant daarvan gebruikmaken volgens de voorwaarden van Trusted Shops.

Artikel 32 - Wijziging van de algemene voorwaarden

1. ExoticsAtHome mag deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer dit nodig is door:
    - gewijzigde wetgeving;
    - veranderingen in de webshop;
    - nieuwe producten of diensten;
    - gewijzigde betaal- of verzendmethoden;
    - wijzigingen in de bedrijfsvoering;
    - technische of redactionele correcties.
2. Voor een bestelling geldt de versie waarmee de klant bij het plaatsen van die bestelling akkoord is gegaan.
3. Een latere wijziging is niet met terugwerkende kracht van toepassing op een bestaande bestelling, tenzij:
    - de wijziging uitsluitend in het voordeel van de klant is;

    - de wijziging wettelijk verplicht is;
    - de klant uitdrukkelijk met de wijziging instemt.
4. De actuele versie wordt op de website gepubliceerd met vermelding van de datum van de laatste wijziging.