

Union River - AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 – Toepasselijkheid en definities

1. Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn bedoeld als een aanvulling op de geldende Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ('NTO-voorwaarden') en zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen Wehkamp Retail Group B.V. (hierna: Union River) en een consument.
2. Union River gebruikt in deze voorwaarden dezelfde definities als omschreven in artikel 1 van de NTO-voorwaarden.

Artikel 2 - Levering

1. Voor kleine producten vindt levering plaats door DHL op een door de consument op te geven geldig Nederlands adres of door (af)levering aan een DHL-Servicepoint of DHL Parcelstation.
2. In geval van levering bij een DHL Servicepoint is de consument verplicht de bestelling persoonlijk af te halen. Ter voorkoming van afgifte aan ongeautoriseerde personen is het DHL Servicepoint namens Union River gerechtigd de consument om diens identificatie te verifiëren alvorens de bestelling af te geven aan de consument.
3. In geval van levering bij een DHL Parcelstation ontvangt de consument een bericht met een persoonlijke afhaalcode per SMS of e-mail op het bij Union River bekende telefoonnummer of e-mailadres. De consument dient zorgvuldig om te gaan met het bericht en de afhaalcode, door deze geheim te houden, niet aan anderen af te geven en apparaten waarop het bericht binnenkomt niet onbeheerd achter te laten. Union River is niet aansprakelijk voor schade door onzorgvuldig gebruik van het bericht en de afhaalcode.
4. In geval van levering bij een DHL Servicepoint of DHL Parcelstation heeft de consument gedurende 7 kalenderdagen de tijd om de bestelling op te halen. De dag volgend op de dag waarop de consument de bestelling heeft afgehaald, geldt als de eerste dag van de bedenktijd voor producten waarop het herroepingsrecht geldt. Als de consument de bestelling niet binnen 7 kalenderdagen afhaalt, zal de bestelling worden teruggezonden aan Union River en wordt de consument geacht gebruik te hebben gemaakt van het herroepingsrecht.
5. Voor grote producten (zoals meubels) vindt, in afwijking van het bepaalde in lid 1 van dit artikel, levering plaats door Dynalogic op een door de consument op te geven geldig Nederlands adres.
6. Het eigendom van de geleverde producten gaat op de consument over nadat het verschuldigde bedrag is betaald. Het risico van de producten gaat over op het moment van levering aan de consument.
7. Union River levert zo lang de voorraad strekt. Als een product niet leverbaar blijkt, heeft Union River het recht de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 3 – Betalen

1. Door aanvaarding van het aanbod van Union River gaat de consument een betalingsverplichting aan en ontstaat een vordering van Union River op de consument.
2. Union River verstrekt facturen enkel digitaal; deze zijn voor de consument op eenvoudige wijze te downloaden door in te loggen in diens Mijn Union River. De consument kan de factuur vervolgens opslaan op een

duurzame gegevensdrager.

3. De consument kan op verschillende wijzen betalen:
 - a. Met iDEAL;
 - b. Met Riverty;
 - c. Met een creditcard van Mastercard of Visa; Of
 - d. (Deels) met een tegoed op het klantaccount.
4. De consument kan op verschillende momenten betalen:
 - a. Direct;
 - b. Achteraf met Riverty.
5. Union River kan (tijdelijk) de mogelijkheid tot achteraf betalen uitsluiten in bijvoorbeeld de volgende gevallen:
 - a. Als de consument nog niet eerder bij Union River een bestelling heeft geplaatst;
 - b. Indien nog geen of onvoldoende gegevens beschikbaar zijn om de kredietwaardigheid van de consument in te schatten;
 - c. Als de consument gedurende 12 maanden meer dan 80% van de bestelde producten heeft geretourneerd;
 - d. Als Union River aanwijzingen heeft dat het klantaccount van de consument toegankelijk is of kan zijn voor derden (door een verminderde cybersecurity), zolang de consument nog niet de redelijke instructies van Union River heeft opgevolgd om het klantaccount in voldoende mate veilig te stellen.

Artikel 4 – Herroepingsrecht en uitzonderingen

1. Union River verlengt de bedenktijd van de wettelijke 14 dagen (zoals genoemd in art. 6 lid 1 NTO-voorwaarden) naar 30 dagen voor alle producten waarop het herroepingsrecht geldt, op voorwaarde dat de consument binnen 14 dagen na ontvangst van de producten het volledig aankoopbedrag is ontvangen door Union River.
2. Uitgesloten van het herroepingsrecht zijn onder andere de volgende (soorten) producten:
 - a. Producten die naar de specificaties van de consument zijn vervaardigd en/of aangepast, zoals bijvoorbeeld producten die gepersonaliseerd kunnen worden;
 - b. Producten die tijdens of kort na de bedenktijd kunnen bederven, zoals bijvoorbeeld cosmetica met een beperkte houdbaarheid; en/of
 - c. Producten die om hygiënische of gezondheidsredenen niet kunnen worden teruggezonden als de consument de verzegeling of verpakking heeft geopend, zoals bijvoorbeeld oorbellen, panty's, dekbedden, hoofdkussens, erotisch assortiment, sommige cosmetica enz.
3. De consument dient bij het gebruikmaken van het herroepingsrecht de retourprocedure van Union River te volgen. Voor kleine producten geldt dat het aanmelden van een te retourneren product verplicht is via het klant-account, te bereiken via Mijn Union River. Een retour kan worden ingeleverd bij een DHL Servicepoint of DHL Parcelstation.
4. Union River brengt retourkosten in rekening voor het retourneren door een consument van een bestelling. Deze kosten zijn inzichtelijk op de website, tijdens de aankoop van het product en in Mijn Union River. De retourkosten kunnen verschillen per product.

Union River - AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

Retourneren via andere postdienst en kan alleen als de consument het pakket zelf voor eigen rekening voldoende frankeert.

5. Het aanmelden van een retour via Dynalogic voor grote producten is verplicht. Hiervoor dient de consument contact op te nemen met de klantenservice van Union River
6. Als de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht dient hij de eventueel (als onderdeel van een promotie/ actie) bij het product ontvangen gratis producten ook zoveel mogelijk in originele staat en verpakking retour te zenden aan Union River. Als de consument dit nalaat, kan Union River de waarde(vermindering) van deze producten bij de consument in rekening brengen.

Artikel 5 – Garantie, conformiteit en herstel

1. Bij het uitleggen van het wettelijke recht van de consument op conformiteit van de producten van art. 7:17 BW en art. 12 NTO-voorwaarden ('wettelijke garantie') maakt Union River gebruik van de lijst van UNETO/VNI om verwachtingen aangaande de economische levensduur van producten te bepalen. De op de factuur vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor alle soorten garantie.
2. Als Union River na een klacht van een consument een product herstelt, geeft Union River drie maanden garantie op de door haar verrichte herstelwerkzaamheden.
3. Bij herstel/reparatie van elektronica waarop mogelijk (persoonlijke) data is opgeslagen is het de verantwoordelijkheid van de consument om daarvan een kopie te maken voordat de consument het product ter reparatie aanbiedt. Behalve in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid, is Union River niet aansprakelijk voor het verloren gaan van data en software.

Artikel 6 – Klachtenregeling

1. Als de consument een klacht heeft over een product van Union River, kan hij deze klacht melden door de instructies te volgen op: <https://www.unionriver.nl/klantenservice/categorie/rep-aratie-en-garantie/vraag/hoe-meldt-ik-een-klacht-op-e-en-artikel>. Union River vraagt zo nodig aanvullende informatie op bij de consument en zal de klacht beoordelen in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de NTO-voorwaarden en deze voorwaarden.
2. Als de klacht gegrond wordt geacht en Union River verschillende mogelijkheden aanbiedt tot herstel of vervanging van het product, dient de consument binnen een redelijke termijn een keuze door te geven en verder gebruik van het product te staken. Die redelijke termijn is in elk geval overschreden indien méér dan twee maanden na het gegrond bevinden van de klacht geen keuze is doorgegeven. In dat geval kan de consument er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt.
3. Union River heeft een klachtenprocedure die te vinden is via: <https://www.unionriver.nl/klantenservice/categorie/geg-evens-en-voorwaarden/vraag/wat-zijn-jullie-algemene-voorwaarden>