

Algemene voorwaarden HobbyHemel/KeijisVault zoals opgesteld op 2 december 2020.

HobbyHemel.nl is onderdeel van KeijisVault ez

KVK: 76670406

BTW-nummer(vrijgesteld): NL003105653B37

Adres: Arendshorst 60, 2317 CS, Leiden, Nederland

Whatsapp-berichten/tel: 06 3871 7554

E-mail: [contact@hobbyhemel.nl](mailto:contact@hobbyhemel.nl)

Inhoudsopgave:

Vanaf punt 1.1:	Verzending van goederen
Vanaf punt 2.1:	Retourneren van producten
Vanaf punt 3.1:	Cadeaubonnen
Vanaf punt 4.1:	Privacybeleid
Vanaf punt 5.1:	Klachtenafhandeling

### 1.1 Verzending van goederen

Alle producten, mits voorradig, worden zo snel mogelijk na ontvangst van betaling verzonden via PostNL. Wanneer u op werkdagen voor 12:00 betaalt via iDeal of Bancontact dan wordt het product dezelfde dag verzonden. Bij onvoorziene omstandigheden kan het zijn dat de levering langer duurt dan geadverteerd, denk daarbij aan overlijden of andere privé-omstandigheden. Bij vakantie zullen wij dit altijd kenbaar maken via de website.

KeijisVault is niet aansprakelijk voor vertraging veroorzaakt door het postbezorgingsbedrijf of anderzijds vertragingen veroorzaakt boven onze macht.

KeijisVault is niet aansprakelijk voor eventuele kosten die voortvloeien als gevolg van te late levering van goederen.

Wanneer een product onverhoopt niet op voorraad is, maar wel als voorradig staat aangegeven op de website, dan zullen wij u daarover op de hoogte stellen. U heeft dan de keuze tussen nalevering of geldteruggave over (een deel van) de bestelling.

### 2.1 Retourneren van producten

Het herroepingsrecht voor consumenten geldt voor 14 dagen na ontvangst van de producten. Stuur binnen 15 dagen na ontvangst van uw goederen een e-mail met een ingevuld herroepingsformulier als bijlage naar [contact@hobbyhemel.nl](mailto:contact@hobbyhemel.nl). Lukt het invullen niet? Dan volstaat een normale e-mail waarin u de antwoorden van het herroepingsformulier uitschrijft in de e-mail.

U heeft vervolgens nog eens 14 dagen om de goederen te retourneren naar HobbyHemel. Ons

adres is:

KeijisVault  
Arendshorst 60  
2317CS, Leiden  
Nederland

Als de levering van uw bestelling uit verschillende zendingen bestaat dan begint de herroepingstermijn zoals hierboven vermeld wanneer u het laatste onderdeel ontvangt.

Na ontvangst van uw melding heeft KeijisVault nog maximaal 14 dagen om uw geld te retourneren via dezelfde methode als uw betaalmethode, mits u toestemming geeft tot een andere betaalmethode. U ontvangt het gehele bedrag, inclusief eventuele verzendkosten, retour. Het geld wordt gestort zodra de producten door KeijisVault zijn ontvangen.

Retourneren mag zonder opgaaf van reden.

2.2 De consument is verantwoordelijk voor alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het retour sturen van (een deel van) de bestelling, inclusief de verzendkosten. Als de consument te weinig portokosten heeft betaald en deze moet initieel worden vergoed door KeijisVault dan zal het voorgesloten bedrag in mindering worden gebracht van het te restitueren bedrag. Dit geldt ook voor eventuele voortvloeiende boetes en heffingen van het verzendbedrijf.

2.3 De consument heeft alleen recht op restitutie van gelden over het deel van de bestelling dat:

- Retour gezonden is naar KeijisVault
- In redelijke staat is ontvangen; de eventuele beschadiging dient een fabricagefout te zijn en niet veroorzaakt door de consument. Van de consument wordt verwacht dat zij tijdens de herroepingsperiode zorgvuldig omgaat met de verpakking en het product. De consument zal het product enkel uitpakken om de kenmerken en de kwaliteit van het product vast te stellen. Zie punt 2.4 voor uitzonderingen.

2.4 Uitzonderingen retourvoorwaarden

- Alle stoffen, inclusief meubelen dienen onaangebroken en in perfecte staat retour te worden gezonden. Retour gezonden producten worden bij ontvangst gewogen. Als het gewicht 5% afwijkt van de standaard dan heeft consument geen recht op restitutie van gelden over (dat deel van) de bestelling. Als beschadiging of waardevermindering door de consument is veroorzaakt dan zal er geen teruggaaf van gelden plaatsvinden. Denk hierbij aan drinken dat over het product is gevallen.
- Op gepersonifieerde producten die zijn gemaakt op basis van individuele opdracht van de consument heeft de consument geen recht op teruggaaf van gelden. Denk hierbij aan speciaal gemaakte patronen.

### 3.1 Cadeaubonnen

Iedere cadeaubon heeft een unieke code bestaande uit cijfers, letters of een combinatie daarvan. De code wordt slechts één maal aan u verstrekt; bewaar deze dus goed. U mag alleen originele codes gebruiken die aan u toebehoren. KeijisVault behoudt zich het recht voor om een code alleen te accepteren als u bewijs kunt overleggen dat u in het bezit bent van de cadeaubon die aan deze code toebehoort. Bij fraude vervalt uw claim van de cadeaubon en wordt alsnog het verschuldigde bedrag in rekening gebracht. (Per ongeluk) verlies van uw code, inclusief het verwijderen van e-mails, kan niet worden gerectificeerd; er vindt dan geen vergoeding plaats.

### 3.2 Diefstal

U wordt aangeraden om de code van uw cadeaubon ergens anders te bewaren dan alleen op de cadeaubon zelf. In geval van diefstal kunt u een e-mail sturen naar [contact@hobbyhemel.nl](mailto:contact@hobbyhemel.nl) - vermeld hierbij uw gestolen code. U ontvangt een nieuwe code die net zo lang geldig is als de originele code.

### 3.3 Geldigheid en retourzenden

Op iedere verstrekte cadeaubon staat de verloopdatum aangegeven. Deze ligt in alle gevallen op 366 dagen na aankoop van uw cadeaubon. Na de verloopdatum is uw cadeaubon niet meer geldig en kunt u hem niet meer gebruiken. U kunt cadeaubonnen niet retourzenden, tevens zijn cadeaubonnen niet inwisselbaar voor geld.

### 3.4 Overige regels en bepalingen

Cadeaubonnen kunnen niet voor openstaande facturen worden gebruikt.

Indien de waarde van de bestelling de waarde van de cadeaubon overstijgt dient u het restant te betalen via een betaalmethode zoals aangeboden door KeijisVault op onze site(s). Het is niet toegestaan het betaalproces te omzeilen of aan te passen; waaronder door middel van hacking.

Iedere poging tot, of het succesvol uitvoeren van, illegale praktijken zoals gesteld door de kaders van de Nederlandse wet zal leiden tot aangifte bij de Politie en ontzegging van onze service.

Per bestelling kunt u een ongelimiteerde hoeveelheid cadeaubonnen inwisselen.

## 4.0 Privacy, cookies en gegevensopslag

### 4.1 Over ons privacybeleid

KeijisVault 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 KeijisVault. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 01/12/2020, 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.

#### 4.2 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

###### *Shoppagina*

Onze webwinkel is ontwikkeld met software van Shoppagina. Persoonsgegevens die u ten behoeve van onze dienstverlening aan ons beschikbaar stelt, worden met deze partij gedeeld. Shoppagina heeft toegang tot uw gegevens om ons (technische) ondersteuning te bieden, zij zullen uw gegevens nooit gebruiken voor een ander doel. Shoppagina 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. Shoppagina 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. Shoppagina behoudt zich het recht voor om verzamelde gegevens binnen het eigen concern te delen om de dienstverlening verder te verbeteren.

##### E-mail en mailinglijsten

###### *MailChimp*

Wij versturen onze e-mail nieuwsbrieven met MailChimp. MailChimp zal uw naam en e-mailadres nooit voor eigen doeleinden gebruiken. Onderaan elke e-mail die geautomatiseerd via onze website is verzonden ziet u de 'unsubscribe' link. U ontvangt onze nieuwsbrief dan niet meer. Uw persoonsgegevens worden door MailChimp beveiligd opgeslagen. MailChimp maakt gebruik van cookies en andere internettechnologieën die inzichtelijk maken of e-mails worden geopend en gelezen. MailChimp behoudt zich het recht voor om uw gegevens te gebruiken voor het verder verbeteren van de dienstverlening en in het kader daarvan informatie met derden te delen.

###### *Shoppagina*

Wij maken voor ons reguliere zakelijke e-mailverkeer gebruik van de diensten van Shoppagina.

Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van uw en onze gegevens zoveel mogelijk te voorkomen. Shoppagina heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons e-mailverkeer vertrouwelijk.

#### Payment processors

##### *Mollie*

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van Mollie. Mollie verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. Mollie heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. Mollie 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. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van Mollie's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. Mollie 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 een naam en e-mailadres op te geven. WebwinkelKeur deelt deze gegevens met ons, zodat wij de review aan uw bestelling kunnen koppelen. WebwinkelKeur publiceert uw naam 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

##### *PostNL / Bpost*

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 PostNL voor het uitvoeren van de leveringen. Het is daarvoor noodzakelijk dat wij uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en woonplaatsgegevens met PostNL delen. PostNL gebruikt deze gegevens alleen ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst. In het geval dat PostNL onderaannemers inschakelt, stelt PostNL uw gegevens ook aan deze partijen ter beschikking.

## *Myparcel*

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 Myparcel voor het uitvoeren van de leveringen. Het is daarvoor noodzakelijk dat wij uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en woonplaatsgegevens met Myparcel delen. Myparcel gebruikt deze gegevens alleen ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst. In het geval dat Myparcel onderaannemers inschakelt, stelt Myparcel uw gegevens ook aan deze partijen ter beschikking.

### 4.21 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.

### 4.22 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.

### 4.3 Medewerking aan fiscaal en strafrechtelijk onderzoek

In voorkomende gevallen kan KeijisVault 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.

### 4.4 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.

### 4.41 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.

#### 4.42 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.

#### 4.43 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.

#### 4.44 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.

#### 4.45 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.

#### 4.5 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 KeijjsVault. 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.

#### 4.6 Cookies

##### 4.61 Google

Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst, Google Tag Manager, Google Search Console en Google Ads. De diensten zijn aan elkaar gekoppeld. Wij gebruiken deze diensten 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 verzamelen informatie over uw surfgedrag en delen deze gegevens met Google. Google kan deze informatie in samenhang met andere datasets interpreteren en op die manier uw bewegingen op het internet volgen. Google gebruikt deze informatie voor het aanbieden van onder andere gerichte advertenties (Adwords) en overige Google-diensten en producten.

##### 4.62 Facebook

Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Facebook, als deel van de "Pixel"-analysedienst. 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 verzamelen informatie over uw surfgedrag en delen deze gegevens met Facebook. Facebook kan deze informatie in samenhang met andere datasets interpreteren en op die manier uw bewegingen op het internet volgen. Facebook gebruikt deze informatie voor het aanbieden van onder andere gerichte advertenties en overige Facebook-diensten en producten.

De social media-knoppen op onze website gebruiken cookies om correct te kunnen werken en om te volgen hoe lang u op een pagina verblijft.

#### 4.7 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.

#### 4.8 Contactgegevens



KeijisVault

A Arendshorst, 60 2317 CS Leiden Nederland

E [contact@hobbyhemel.nl](mailto:contact@hobbyhemel.nl)

Contactpersoon voor privacyzaken: Tim van der Blom

### 5.1 Klachtenafhandeling

Heeft u klachten over ons? Neem dan alstublieft contact met ons op via de contactgegevens aan het begin van deze algemene voorwaarden.

Mocht het om wat voor reden dan ook niet tot een oplossing leiden dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur via <https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil>. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.