HangtGoed

Algemene voorwaarden

Versie 1.0 - 28 september 2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor overeenkomsten die op of na 28 september 2026 worden gesloten.

Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Terugbetaling en kosten bij herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht bij maatwerk en gepersonaliseerde producten
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Klachtenregeling
- Artikel 14 - Toepasselijk recht en geschillen
- Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd : de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag : kalenderdag;
4. Duurzame gegevensdrager : elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
5. Herroepingsrecht : de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. Modelformulier: het door Hanggoed.nl beschikbaar gestelde modelformulier waarmee de consument kan melden dat hij gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht.
7. Ondernemer : Hanggoed.nl, zoals omschreven in artikel 2.
8. Overeenkomst op afstand : een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Hanggoed.nl

Generaal Winkelmanstraat 52

5025 XS Tilburg

Telefoonnummer: 013-2340345

E-mailadres: hello@hanggoed.nl

KvK-nummer: 61398225

Btw-identificatienummer: NL001707461B52

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten met consumenten en zakelijke klanten. Bepalingen die specifiek betrekking hebben op wettelijke consumentenrechten, zoals het herroepingsrecht, gelden uitsluitend voor consumenten.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Kennelijke schrijf-, reken- en invoerfouten binden Hanggoed.nl niet wanneer voor de consument redelijkerwijs duidelijk moest zijn dat sprake was van een fout.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
    - de prijs inclusief belastingen;
    - de eventuele kosten van verzending;
    - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
    - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
    - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
    - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
    - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
    - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
    - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
    - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
    - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Hanggoed.nl mag binnen de wettelijke grenzen en op redelijke gronden een bestelling weigeren of aan de uitvoering redelijke voorwaarden verbinden, bijvoorbeeld bij eerdere betalingsproblemen of duidelijke aanwijzingen van fraude of misbruik. Hanggoed.nl laat dit zo spoedig mogelijk weten en betaalt een eventueel ontvangen bedrag terug. Het normale gebruik van wettelijke consumentenrechten is op zichzelf geen reden om een bestelling te weigeren.
5. De ondernemer zal bij het product of de dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
    - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
    - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
    - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
    - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
6. Wanneer een product onverwacht niet beschikbaar is, stelt Hanggoed.nl de consument daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Een eventueel ontvangen bedrag wordt terugbetaald. Een vervangend product wordt alleen geleverd wanneer de consument daarmee instemt.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wil maken van het herroepingsrecht, moet hij dit binnen 14 dagen na ontvangst van het product duidelijk aan Hanggoed.nl melden. Dit kan per e-mail of op een andere ondubbelzinnige manier. De consument mag hiervoor het retourformulier gebruiken, maar dit is niet verplicht. Na de melding moet het product binnen 14 dagen worden teruggestuurd.
4. Wanneer de consument niet binnen de toepasselijke bedenktijd heeft gemeld dat hij de overeenkomst wil herroepen, vervalt het herroepingsrecht, tenzij de wet bepaalt dat de bedenktijd wordt verlengd.

Artikel 7 - Terugbetaling en kosten bij herroeping

1. Wanneer de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht, regelt en betaalt de consument zelf de verzending van het product naar Hanggoed.nl. Dit betreft uitsluitend de directe kosten van de retourzending.
2. Bij herroeping van de volledige bestelling betaalt Hanggoed.nl alle ontvangen betalingen voor die bestelling terug, inclusief de kosten van de door Hanggoed.nl aangeboden goedkoopste standaardlevering. Eventuele extra kosten doordat de consument voor een duurdere verzendmethode heeft gekozen, worden niet terugbetaald.
3. Wanneer slechts een deel van de bestelling wordt geretourneerd, worden de oorspronkelijke verzendkosten niet terugbetaald als deze kosten ook voor de behouden producten zouden zijn berekend. Als de verzendkosten door de gedeeltelijke herroeping aantoonbaar lager hadden moeten zijn, betaalt Hanggoed.nl het betreffende verschil terug.
4. Hanggoed.nl betaalt het verschuldigde bedrag zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de herroepingsmelding terug. Hanggoed.nl mag wachten met terugbetalen totdat het geretourneerde product is ontvangen of totdat de consument aantoont dat het product is teruggestuurd, afhankelijk van welk moment het eerst plaatsvindt.
5. De terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de consument de oorspronkelijke betaling heeft verricht, tenzij uitdrukkelijk een andere betaalmethode wordt overeengekomen. Voor de terugbetaling worden geen kosten in rekening gebracht.
6. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product wanneer deze het gevolg is van gebruik of behandeling die verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.
7. De consument dient het product zorgvuldig te verpakken en draagt het risico van de retourzending totdat het product door Hanggoed.nl is ontvangen, tenzij Hanggoed.nl zelf het vervoer van de retourzending heeft geregeld.
8. Dit artikel is niet van toepassing op een retourzending wegens een verkeerd geleverd, beschadigd of gebrekkig product. Wanneer Hanggoed.nl voor een dergelijke tekortkoming verantwoordelijk is, komen de redelijke kosten van de retourzending voor rekening van Hanggoed.nl.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht bij maatwerk en gepersonaliseerde producten

1. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op producten die volgens individuele specificaties van de consument zijn gemaakt of die duidelijk persoonlijk van aard zijn. Deze uitsluiting geldt alleen wanneer Hanggoed.nl vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk heeft vermeld dat voor het betreffende product geen herroepingsrecht geldt.
2. Hieronder vallen bijvoorbeeld producten:
    - met een door de consument opgegeven naam, datum, tekst, afbeelding, logo of ander persoonlijk kenmerk;
    - die zijn gemaakt op basis van een door de consument aangeleverd ontwerp of bestand;
    - die speciaal zijn ontworpen of aangepast volgens individuele aanwijzingen van de consument;
    - die zijn uitgevoerd in een individueel opgegeven maat, vorm, samenstelling of uitvoering die niet als standaardoptie in de webshop wordt aangeboden;
    - zoals letters of decoraties die samen een specifiek door de consument opgegeven woord, naam of tekst vormen.
3. Een product is niet automatisch maatwerk wanneer Hanggoed.nl het pas na ontvangst van de bestelling produceert. Een standaardontwerp uit de collectie blijft in beginsel een standaardproduct, ook wanneer

de consument daarbij kiest uit vooraf aangeboden standaardmaten, materialen, kleuren of andere vaste opties.

4. De uitsluiting van het herroepingsrecht doet niets af aan de wettelijke rechten van de consument wanneer een product beschadigd of verkeerd is geleverd, een productiefout bevat of niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen.

Artikel 9 - De prijs

1. De prijzen van producten en diensten worden duidelijk in euro’s vermeld.
2. Prijzen die aan consumenten worden getoond, zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke klanten mogen exclusief btw worden vermeld wanneer dit uitdrukkelijk bij het aanbod of in de offerte staat aangegeven.
3. Eventuele bijkomende kosten, waaronder verzendkosten, worden vóór het plaatsen van de bestelling duidelijk vermeld. Voordat de bestelling wordt afgerond, wordt de totale prijs getoond.
4. Gedurende de in het aanbod of de offerte vermelde geldigheidsduur worden de aangeboden prijzen niet verhoogd, behalve wanneer dit noodzakelijk is door een wijziging van btw-tarieven of andere wettelijke heffingen.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

1. Hanggoed.nl staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst, de productomschrijving, de vermelde specificaties en de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid. Indien een bijzonder gebruik uitdrukkelijk met de consument is overeengekomen, staat Hanggoed.nl er tevens voor in dat het product daarvoor geschikt is.
2. De consument heeft recht op de wettelijke conformiteitsgarantie volgens het toepasselijke consumentenrecht. Voor consumenten in Nederland geldt geen vaste wettelijke garantietermijn; wat de consument redelijkerwijs van het product mag verwachten, is onder andere afhankelijk van de aard, prijs, productomschrijving en normale gebruiksduur van het product. Wanneer dwingend Belgisch consumentenrecht van toepassing is, geldt voor nieuwe consumptiegoederen een wettelijke conformiteitsgarantie van twee jaar vanaf de levering. Andere wettelijke rechten van de consument blijven onverminderd van toepassing.
3. Een eventuele commerciële garantie van Hanggoed.nl, een fabrikant of een importeur vormt een aanvulling op de wettelijke garantie en beperkt de wettelijke rechten van de consument niet. Hanggoed.nl is als verkoper het eerste aanspreekpunt voor een beroep op de wettelijke garantie.
4. De consument dient een ontdekt gebrek zo spoedig mogelijk bij Hanggoed.nl te melden. Een melding binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek geldt in ieder geval als tijdig. Om de melding te kunnen beoordelen, wordt de consument verzocht het bestelnummer, een duidelijke omschrijving van het gebrek en, indien mogelijk, duidelijke foto’s mee te sturen.
5. De consument dient redelijke medewerking te verlenen aan het onderzoek naar de aard en oorzaak van het gebrek. Hanggoed.nl mag het product en de verstrekte informatie beoordelen voordat een oplossing wordt aangeboden. Neem vóór het terugsturen contact op met Hanggoed.nl, zodat passende retourinstructies kunnen worden verstrekt. Gebruik bij voorkeur de originele verpakking wanneer deze nog beschikbaar en geschikt is. Het ontbreken van de originele verpakking leidt niet automatisch tot het vervallen van wettelijke rechten.
6. Indien sprake is van een gebrek dat onder de wettelijke garantie valt, biedt Hanggoed.nl binnen een redelijke termijn en volgens de toepasselijke wetgeving een passende oplossing. Afhankelijk van de omstandigheden kan deze bestaan uit herstel, vervanging, prijsvermindering of terugbetaling. Hanggoed.nl mag een gevraagde oplossing weigeren wanneer deze onmogelijk is of, in verhouding tot een andere wettelijke oplossing, onevenredig hoge kosten veroorzaakt.
7. De volgende eigenschappen of afwijkingen vormen geen gebrek, voor zover zij vooraf duidelijk zijn vermeld, bij het materiaal of productieproces horen en binnen redelijke grenzen blijven:

- natuurlijke verschillen in kleur, nerf, structuur, noesten en andere kenmerken van hout en andere natuurlijke materialen;
- normale verkleuring, veroudering, werking of geringe maatverschillen van natuurlijke materialen;
- geringe kleurverschillen tussen het werkelijke product en de weergave op een beeldscherm;
- redelijke productie- en maattoleranties die geen wezenlijke invloed hebben op het uiterlijk of gebruik van het product.

8. Hanggoed.nl is niet gehouden tot kosteloos herstel, vervanging, prijsvermindering of terugbetaling voor zover het gebrek of de schade na ontvangst is veroorzaakt of verergerd door:
    - vallen, stoten, breken of een andere externe oorzaak;
    - onjuiste of onzorgvuldige montage, behandeling, opslag of reiniging;
    - gebruik in strijd met de productomschrijving of verstrekte instructies;
    - gebruik op een ongeschikte ondergrond of in omstandigheden waarvoor het product niet bestemd is, waaronder overmatige vochtigheid, hitte of buitengebruik;
    - normale slijtage of normale veroudering;
    - reparaties, aanpassingen of bewerkingen door de consument of een derde, voor zover deze het gebrek hebben veroorzaakt of verergerd;
    - gebruik voor een bijzondere toepassing die niet vooraf aan Hanggoed.nl is meegedeeld en waarvan Hanggoed.nl de geschiktheid niet uitdrukkelijk heeft bevestigd.
9. Wanneer een consument twijfelt of een product geschikt is voor een bijzondere toepassing, ondergrond of omgeving, kan hij vóór de bestelling contact opnemen met Hanggoed.nl. Tenzij Hanggoed.nl een specifieke toepassing of bevestigingsmethode uitdrukkelijk heeft aanbevolen, is de consument verantwoordelijk voor de keuze van een geschikte bevestigingsmethode en het correct opvolgen van de bijbehorende instructies.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Hanggoed.nl voert een geaccepteerde bestelling zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen dertig dagen uit, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Wanneer deze termijn niet wordt gehaald, kan de consument Hanggoed.nl een redelijke aanvullende termijn voor levering geven.
4. De consument mag de overeenkomst ontbinden wanneer Hanggoed.nl niet binnen deze aanvullende termijn levert. Een aanvullende termijn is niet nodig wanneer Hanggoed.nl heeft geweigerd te leveren of wanneer de overeengekomen leverdatum voor de consument aantoonbaar essentieel was. Hanggoed.nl betaalt bij ontbinding het ontvangen bedrag uiterlijk binnen veertien dagen terug.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Betaling

1. Bij bestellingen via de webshop betaalt de consument met een van de betaalmethoden die tijdens het afrekenen worden aangeboden. Het moment waarop de betaling verschuldigd is, wordt tijdens het bestelproces duidelijk vermeld. Hanggoed.nl neemt daarbij de toepasselijke wettelijke regels over vooruitbetaling in acht.

2. Voor maatwerkopdrachten en bestellingen die op basis van een offerte worden uitgevoerd, worden de prijs, een eventueel voorschot, het betalingsschema en de betaaltermijn in de offerte, opdrachtbevestiging of factuur vermeld. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bedraagt de betaaltermijn 14 kalenderdagen na de factuurdatum.
3. Indien voor een maatwerkopdracht een voorschot of volledige vooruitbetaling is overeengekomen, is Hanggoed.nl niet verplicht met de productie of uitvoering te beginnen voordat deze betaling is ontvangen. Een overeengekomen productie- of leveringstermijn gaat pas in nadat Hanggoed.nl de afgesproken betaling en alle voor de uitvoering benodigde informatie, bestanden en goedkeuringen van de consument heeft ontvangen.
4. De consument dient onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens zo spoedig mogelijk aan Hanggoed.nl te melden.
5. Wanneer de consument een verschuldigd bedrag niet binnen de overeengekomen betaaltermijn betaalt, ontvangt hij eerst een kosteloze betalingsherinnering. De consument krijgt vervolgens ten minste 14 kalenderdagen om het openstaande bedrag alsnog te betalen.
6. Indien betaling na het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde termijn uitblijft, kan Hanggoed.nl de uitvoering van de overeenkomst opschorten en, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. De hoogte en berekening daarvan blijven binnen de grenzen van het toepasselijke consumentenrecht.

Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Klachten over een bestelling, product of de uitvoering van de overeenkomst kunnen worden gemeld via hello@hanggoed.nl . Vermeld daarbij bij voorkeur je naam, bestelnummer, het betreffende product en een duidelijke omschrijving van de klacht.
2. Meld een klacht zo spoedig mogelijk nadat je het probleem hebt ontdekt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking geldt in ieder geval als tijdig.
3. Hanggoed.nl kan vragen om duidelijke foto’s en andere informatie die redelijkerwijs nodig is om de klacht en de oorzaak daarvan te beoordelen. Bij mogelijke transportschade wordt de consument verzocht ook foto’s van de verpakking en het verzendlabel te sturen en de verpakking voorlopig te bewaren.
4. Hanggoed.nl beantwoordt een klacht binnen veertien dagen na ontvangst. Als meer tijd nodig is voor onderzoek, ontvangt de consument binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en een indicatie van de verdere afhandeling.
5. Als de klacht gegrond is, biedt Hanggoed.nl binnen een redelijke termijn en zonder kosten een passende oplossing overeenkomstig de wettelijke rechten van de consument. Welke oplossing passend is, hangt af van de aard van het probleem en de omstandigheden.
6. Schade die na aflevering is ontstaan door bijvoorbeeld vallen, stoten, vocht, onjuiste montage, verkeerd gebruik of het niet opvolgen van verstrekte instructies, geldt niet als een gebrek waarvoor Hanggoed.nl verantwoordelijk is.
7. Een klacht schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste gedeelte van de overeenkomst niet op.
8. Wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de consument het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Bij een grensoverschrijdende aankoop binnen de Europese Unie kan de consument tevens advies of bemiddeling vragen bij het Europees Consumenten Centrum in het land waar hij of zij woont.
9. Hanggoed.nl mag samenhangende berichten over dezelfde klacht gezamenlijk behandelen en de communicatie zo nodig via één schriftelijk contactkanaal laten verlopen. Wanneer de klacht inhoudelijk is beantwoord en geen nieuwe relevante informatie wordt verstrekt, mag Hanggoed.nl de behandeling als afgerond beschouwen. De wettelijke rechten van de consument blijven daarbij onverminderd van toepassing.

Artikel 14 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Hanggoed.nl en de consument is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze rechtskeuze doet geen afbreuk aan de dwingende consumentenbescherming waarop de consument recht heeft op grond van het recht van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft, voor zover Hanggoed.nl zijn commerciële activiteiten op dat land richt.
3. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de volgens de toepasselijke wetgeving bevoegde rechter. Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, proberen Hanggoed.nl en de consument het geschil eerst in onderling overleg op te lossen volgens de klachtenregeling in artikel 13.
4. Op overeenkomsten met zakelijke klanten is het Weens Koopverdrag (CISG) niet van toepassing.

Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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