

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden (samen met de informatie en het beleid op de 'Klantenservice' en 'Mijn account' pagina's op de Website en alle andere documenten waarnaar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen) beschrijven de juridische voorwaarden die van toepassing zijn voor het gebruik van ons platform (zowel de website <http://www.otrium.nl>, elk van zijn subdomeinen en alle andere websites die door ons of namens ons worden beheerd en elke mobiele app of desktopapp die door ons of namens ons is ontwikkeld, samen, de 'Websites' en 'Website' als verwijzing naar een van hen) en de andere diensten die wij aanbieden. Voordat u een bestelling plaatst, vragen wij u om deze algemene voorwaarden en onze privacy statement zorgvuldig te lezen. Door onze Website te gebruiken of er een bestelling te plaatsen, stemt u ermee in dat u gebonden bent aan deze algemene voorwaarden en onze privacy statement.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van Otrium en contactmogelijkheden

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – Uw verplichtingen tijdens de bedenktijd

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan

Artikel 9 – Verplichtingen van Otrium bij herroeping

Artikel 10 – Bestelling en prijzen

Artikel 11 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

Artikel 12 – Levering en uitvoering

Artikel 13 – Betaling

Artikel 14 – Privacybeleid

Artikel 15 – Klachtenregeling

Artikel 16 – Geschillen

Artikel 17 – Branchegarantie

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Bedenktijd:** een termijn van 60 dagen waarbinnen u gebruik kan maken van het herroepingsrecht;
- b. **Consument:** de (natuurlijke) persoon die van Otrium producten koopt en/of diensten gebruikt. Waar we in deze voorwaarden verwijzen naar 'u' of 'uw', bedoelen wij u, de consument;
- c. **Dag:** kalenderdag;

- d. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
- e. **Otrium:** Otrium B.V. of een aan haar gelieerde onderneming, welke entiteit producten en/of diensten via de Website aan de consumenten aanbiedt. Waar we in deze algemene voorwaarden verwijzen naar 'wij', 'ons' of 'onze', bedoelen we Otrium;
- f. **Overeenkomst:** de overeenkomst die tussen u en Otrium wordt gesloten in het kader van de verkoop van producten en/of diensten door Otrium aan u via de Otrium Website, alsmede deze algemene voorwaarden, het privacy statement en eventuele aanvullende overeenkomsten;
- g. **Producten en diensten:** wij bieden u een shop-in-shop outlet platform aan via de Website. U kan hier producten kopen van een groot aantal merken. Daarnaast biedt Otrium aanvullende services aan zoals het faciliteren van de levering van de producten en de klantenservice.
- h. **Website:** <http://www.otrium.nl>, elk van haar subdomeinen en alle andere websites die door of namens Otrium worden beheerd en elke mobiele app of desktopapp die door of namens Otrium is ontwikkeld.

Artikel 2 – Identiteit van Otrium en contactmogelijkheden

Identiteit

- Ondernemer: Otrium B.V.
- Handelend onder de naam: Otrium
- Vestigingsadres: Danzigerkade 16A, 1013 AP, Amsterdam, Nederland
- KvK-nummer: 63996901
- Btw-nummer: 344917874

Contactmogelijkheden

- Bel ons: 020 221 7184
- Mail ons: service@otrium.com
- Schrijf ons: Danzigerkade 16A, 1013 AP, Amsterdam, Nederland *

Bereikbaarheid

- Telefoon
 - Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:30 CET
 - Zaterdag van 10:00 tot 17:00 CET
- Chat
 - Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00 CET

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Otrium en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen u en Otrium.
- 3.2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische wijze aan u beschikbaar gesteld. De algemene voorwaarden zijn tevens beschikbaar op de Website.
- 3.3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige

toepassing en kan u zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor u het meest gunstig is.

Artikel 4 – Het aanbod

- 4.1. Otrium biedt u aan de Website te doorzoeken en producten te kopen van een groot aantal wereldwijd opererende merken. Daarnaast biedt Otrium ook enkele aanvullende diensten aan.
- 4.2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 4.3. Het aanbod op de Website 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 u mogelijk te maken. Als Otrium gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Otrium niet.
- 4.4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat het voor u duidelijk is wat uw rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- 4.5. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Otrium of om producten te kunnen kopen op de Website moet u ouder zijn dan 18 jaar.
- 4.6. De door ons verkochte producten, worden uitsluitend voor privédoeleinden geleverd. U stemt ermee in dat u de producten niet zult gebruiken voor commerciële, zakelijke of wederverkoopdoeleinden. Otrium draagt geen verantwoordelijkheid voor verlies of winst van zakelijke kansen.

Artikel 5 – De overeenkomst

- 5.1. Uw overeenkomst met Otrium komt tot stand op het moment van aanvaarding door u van het aanbod door middel van het plaatsen van een bestelling op onze Website.
- 5.2. De ontvangst van de aanvaarding van het aanbod bevestigen we u zo spoedig mogelijk na uw bestelling per e-mail. Zolang de ontvangst van uw aanvaarding niet door ons is bevestigd, kunt u de overeenkomst ontbinden.
- 5.3. Otrium neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en elektronische betalingen en zorgt voor een veilige web omgeving.
- 5.4. Otrium zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst aan u de volgende informatie meesturen:
 - a. De voorwaarden waaronder en de wijze waarop u van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - b. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - c. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product en/of de dienst; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - d. een verwijzing naar het retourformulier, welke tevens beschikbaar is op de Website.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

- 6.1. U kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 60 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Otrium mag u vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. Deze bedenktijd gaat in op de dag nadat u, of een vooraf door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als u in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Otrium mag, mits hij u hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.
- 6.2. Uw recht op ontbinding van de overeenkomst is alleen van toepassing op producten die in dezelfde staat als u ze heeft ontvangen worden geretourneerd. U dient ook alle instructies, documenten en verpakkingsmaterialen van de producten te retourneren. Elk product dat is beschadigd of niet in dezelfde staat verkeert zoals u het heeft ontvangen, of dat is gedragen, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 7 – Uw verplichtingen tijdens de bedenktijd

- 7.1. Tijdens de Bedenktijd zal u zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. U zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat u het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals u dat in een fysieke winkel zou mogen doen.
- 7.2. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1 van dit artikel.
- 7.3. U bent niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Otrium u niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht en kosten daarvan

- 8.1. Als u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, dient u dit binnen de bedenktijd door middel van het invullen van het retourformulier of op andere ondubbelzinnige wijze aan Otrium te melden.
- 8.2. Zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 van dit artikel bedoelde melding, dient u het product terug te zenden. U heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als u het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken. Raadpleeg onze website onder het kopje 'Retourneren & Terugbetalingen' voor meer informatie over retourneren, restituties en de retourservice.

- 8.3. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij u.
- 8.4. U draagt de kosten van het terugzenden van het product en het afhandelen daarvan.
- 8.5. Als u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, wordt de overeenkomst (en eventuele aanvullende overeenkomsten) van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van Otrium bij herroeping

- 9.1. Otrium vergoedt uw gehele aankoopbedrag, inclusief eventuele leveringskosten voor het geretourneerde product. Otrium betaalt u het aankoopbedrag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmelding. Otrium mag wachten met terugbetalen tot Otrium de producten heeft ontvangen of tot u door middel van schriftelijk bewijs aantoont dat u het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 9.2. Otrium gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat u heeft gebruikt, tenzij u instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor u.
- 9.3. Als u heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Otrium de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet aan u terug te betalen.

Artikel 10 – Bestelling en prijzen

De bestelling

- 10.1. De stappen die u moet ondernemen om een bestelling te plaatsen, worden uitgelegd in het gedeelte ‘Hoe plaats ik een bestelling bij Otrium’ op onze pagina ‘Bestellen’.
- 10.2. Het is mogelijk dat Otrium uw bestelling (of een deel van uw bestelling) moet annuleren als het product niet (langer) beschikbaar is.
- 10.3. Op de Website kunt u uw bestelling controleren en eventuele fouten verbeteren voordat u een aankoop voltooit. Neem de tijd om op elke pagina van het bestelproces uw bestelling door te nemen en te controleren, aangezien u ervoor verantwoordelijk bent dat de door u verstrekte informatie juist is (bijvoorbeeld de juiste producten, hoeveelheden, maat, kleur, etc.).

De prijzen

- 10.4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- 10.5. Hoewel Otrium probeert ervoor te zorgen dat alle details, beschrijvingen en prijzen die op de Website verschijnen, juist zijn, kunnen zich gevallen voordoen waarin fouten optreden. Otrium kan een fout ontdekken in de prijs van producten die u heeft besteld. In dat geval zal Otrium u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen en u de mogelijkheid bieden om uw bestelling opnieuw te bevestigen tegen de juiste prijs of desgewenst te annuleren. Indien Otrium geen contact met u heeft kunnen bewerkstelligen, wordt uw bestelling behandeld als geannuleerd. Indien u annuleert en u al heeft betaald voor de producten, ontvangt u zo snel mogelijk een volledige terugbetaling.

Artikel 11 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

- 11.1. Otrium staat er jegens u voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 11.2. Een door Otrium, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die u op grond van de overeenkomst tegenover Otrium kan doen gelden indien Otrium is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
- 11.3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Otrium, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan u bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 12 – Levering en uitvoering

- 12.1. Otrium 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.
- 12.2. Als plaats van levering geldt het adres dat u aan Otrium kenbaar heeft gemaakt.
- 12.3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 5 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Otrium geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. U heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 12.4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Otrium het bedrag dat u heeft betaald onverwijld terugbetalen.
- 12.5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Otrium tot het moment van bezorging aan u of een vooraf aangewezen en aan Otrium bekend gemaakte vertegenwoordiger.

Artikel 13 – Betaling

- 13.1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dient het door u als consument verschuldigde bedrag te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat u de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 13.2. U heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Otrium te melden.
- 13.3. Indien u niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat u door Otrium bent gewezen op de te late betaling, en Otrium u een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Otrium gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze

incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot €2.500; 10% over de daaropvolgende €2.500 en 5% over de volgende €5.000 met een minimum van €40. Otrium kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 14 - Privacybeleid

- 14.1. Otrium gebruikt uw persoonlijke gegevens alleen in overeenstemming met de Privacyverklaring. Door de Website te gebruiken, stemt u in met het gebruik van gegevens zoals beschreven in onze Privacyverklaring en garandeert u dat alle door zijn of haar verstrekte gegevens juist zijn.
- 14.2. Otrium verstuurt aan haar consumenten commerciële berichtgeving. Dit kunnen digitale nieuwsbrieven zijn, maar ook pushberichten of SMS-berichten. Via de Website kunt u zich afmelden voor onze commerciële berichtgeving. In de berichten staan aanbiedingen, tips en informatie over onze producten en diensten. Hierbij verwerken wij de volgende persoonsgegevens:
 - a. Naam
 - b. Contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer)
- 14.3. U kunt zich op elk moment afmelden voor deze berichten. Elke nieuwsbrief bevat een afmeldlink, maar u kunt ook uw instellingen aanpassen binnen uw account. Otrium bewaart uw persoonsgegevens totdat u zich afmeldt voor de commerciële berichtgeving.

Artikel 15 – Klachtenregeling

- 15.1. Indien u klachten heeft, kunt u onze pagina ‘Hoe kan ik mijn klacht indienen?’ raadplegen. Hier treft u het contactformulier aan waarin u uw klacht kunt indienen.
- 15.2. U bent verplicht klachten over de uitvoering van de overeenkomst binnen bekwame tijd nadat u de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven in te dienen.
- 15.3. Bij ons ingediende klachten worden in ieder geval binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt u binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 15.4. Een klacht over een product, dienst of de service van Otrium kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org) (“Thuiswinkel”). De klacht wordt dan zowel naar Otrium als naar Thuiswinkel gestuurd.
- 15.5. U dient Otrium in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16 – Geschillen

- 16.1. Op overeenkomsten tussen u en Otrium waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederland recht van toepassing.
- 16.2. Geschillen tussen u en Otrium over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Otrium te leveren of geleverde producten

en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door u als Otrium worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

- 16.3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst binnen bekwame tijd aan Otrium heeft voorgelegd.
- 16.4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij Otrium indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 16.5. Wanneer u een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is Otrium aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt u dit eerst aan Otrium.
- 16.6. Wanneer Otrium een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal u binnen vijf weken na een daartoe door Otrium schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of u zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt Otrium uw keuze niet binnen de termijn van vijf weken, dan is Otrium gerechtigd het geschil voor te leggen aan zowel de Geschillencommissie als de daartoe bevoegde rechter.
- 16.7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het [reglement van de Geschillencommissie](#). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
- 16.8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan Otrium surseance van betaling is verleend, in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
- 16.9. Indien naast de Geschillencommissie een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 17 – Branchegarantie

- 17.1. Thuiswinkel staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000 per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel aan u uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000 per bindend advies, wordt €10.000 uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
- 17.2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat u een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel en dat u uw vordering op Otrium overdraagt aan Thuiswinkel. Indien de vordering op Otrium meer bedraagt dan €10.000, wordt u aangeboden uw

vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000 uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel, waarna Thuiswinkel op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan u.

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

* * * *