

Algemene Voorwaarden Custodo

Laats herzien: 12 maart 2021

De meest recente versie van de algemene voorwaarden is ten alle tijden lijdend. Deze is te raadplegen via custodo.nl/over/voorwaarden

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** De natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten en bedrijven aanbiedt;
 2. **De contractant:**
 - De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
 - De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
 3. **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 een of meer technieken voor communicatie op afstand. De contractant verstrekt een opdracht op de website van Custodo.nl om een of meerdere producten van Custodo.nl te laten produceren en verzenden.
 4. **Techniek voor communicatie op afstand:** Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat contractant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
 5. **Bedenktijd:** De termijn waarbinnen de contractant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
 6. **Herroepingsrecht:** De mogelijkheid voor de contractant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
 7. **Dag:** Kalenderdag;
 8. **Duurtransactie:** Een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
 9. **Duurzame gegevensdrager:** Elk middel dat de contractant of de 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.
-

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Custodo V.O.F.
handelend onder de naam Custodo

Vestigingsadres (geen bezoekadres):
Cellostraat 111
5402 AC Uden

hallo@custodo.nl

Kvk-nummer: 82023166
BTW-nummer: NL862308653B01
IBAN: NL77 INGB 0007 6325 34

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Let op: alle producten van Custodo zijn met de hand gemaakt en gepersonaliseerd en kunnen daarom niet geretourneerd worden.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en contractant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de contractant 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 contractant 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 contractant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de contractant 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 contractant 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 contractant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

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 bevat een zo volledig mogelijke en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de contractant 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 fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de contractant 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 aflevering;
 - 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 of uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
 - 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 basistarief;
 - indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de contractant te raadplegen is;
 - de wijze waarop de contractant voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
 - de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de contractant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;en

- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.
4. Een groot deel van de aangeboden producten zijn van natuurlijk materiaal (hout, steen etc.). De exacte afmetingen, kleur en andere elementen kunnen daarom afwijken.
-

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 contractant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
 2. Indien de contractant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onmiddellijk elektronisch de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de contractant 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 contractant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
 4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de contractant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
 5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de contractant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de contractant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het emailadres van de vestiging van de ondernemer waar de contractant met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de contractant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de contractant heeft verstrekt voor de uitvoering der overeenkomst;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
 6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
-

Artikel 6 – Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Alle producten van Custodo worden op maat (per stuk) gemaakt. Hierdoor is het niet mogelijk om uw bestelling te retourneren. Als de bestelling niet goed uitgevoerd is, vernemen wij dat graag via ons contactformulier.
 2. Een groot deel van de door Custodo aangeboden producten bevatten natuurlijke materialen, waarvan wij de kleur/afmeting en verdere eigenschappen niet kunnen garanderen.
 3. Bij de aankoop van producten heeft de contractant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de contractant.
 4. Tijdens deze termijn zal de contractant 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.
-

Artikel 7 – Eigendomsrechten

1. De klant dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die rusten op de door Custodo geleverde zaken geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
 2. Custodo garandeert niet dat de aan de klant geleverde zaken geen inbreuk maken op enig intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van enige aanspraak van derden gebaseerd op de stelling dat met een door Custodo geleverde zaak inbreuk wordt gemaakt op enig recht van een derden.
-

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

Let op: alle producten van Custodo zijn persoonlijk van aard, waardoor het herroepingsrecht wordt uitgesloten.

1. Indien de contractant niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
 2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de contractant;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - voor losse kranten en tijdschriften;
 - voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de contractant de verzegeling heeft verbroken.
 3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de contractant is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - betreffende weddenschappen en loterijen.
-

Artikel 9 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
 2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
 3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
 4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de contractant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.
 6. 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 contractant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
-

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er 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.
 2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de contractant ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.
-

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 contractant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
 3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. In het geval dat Custodo een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de contractant hiervan uiterlijk een maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De contractant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
 4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de contractant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
 5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
 6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de contractant bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 7. Custodo is niet aansprakelijk te stellen voor drukfouten op haar producten, welke al dan niet juist of foutief zijn ingegeven door de contractant. Ditzelfde geldt voor alle door de contractant opgegeven adres- en aflevergegevens en overige gegevens.
-

Artikel 12 – Duurtransacties

1. De contractant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
 2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de contractant de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.
-

Artikel 13 – Betaling

1. Betalingen geschieden direct bij bestelling doormiddel van iDeal.
 2. Voorzover niet later is overeengekomen, dienen de door de contractant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.
 3. Indien contractant niet binnen de overeengekomen 14 dagen tot betaling overgaat, wordt het saldo achtereenvolgens verhoogd met € 2,50 herinneringskosten, € 5,00 aanmaningskosten en € 7,50 sommatiekosten.
 4. Daarnaast is contractant, indien de betaling van een factuur niet binnen 14 dagen na factuurdatum is ontvangen, daarover een rente verschuldigd conform de wettelijke rente, geldend gedurende de tijd dat de consument in verzuim is, waarbij de tijd wordt gerekend in volle maanden.
 5. Indien Custodo in geval van wanbetaling door de contractant tot (buiten)gerechtelijke maatregelen overgaat, komen de kosten daarvan voor rekening van de contractant.
 6. Bij de verkoop van producten aan contractanten mag in de algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de contractant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
 7. De contractant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
-

Artikel 14 – Vrijwaringen

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
 2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de contractant de gebreken heeft geconstateerd.
 3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de contractant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
 4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
-

Artikel 15 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de contractant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
 2. De rechter in de vestigingsplaats van Custodo is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Custodo het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
 3. Een geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien de contractant zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
 4. Partijen zullen een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
 5. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan, dient het geschil schriftelijk bij de Rechtbank aanhangig te worden gemaakt.
 6. Online Dispute Resolution: <http://ec.europa.eu/odr/>
-

Artikel 16 – Verantwoordelijkheid van de contractant

1. De contractant draagt verantwoordelijkheid om in de persoonlijke teksten / afbeeldingen op het product geen teksten van racistische, seksuele of discriminerende aard of teksten die anderzijds in strijd zijn met de wet en/of goede zeden te laten drukken. Custodo zal deze producten niet actief controleren, maar heeft het recht productie te weigeren op naleving van deze bepaling.
 2. De contractant is verantwoordelijk om de gegevens die hij aan Custodo doorgeeft grondig te controleren op juistheid en compleetheid. Op Custodo rust geen enkele verantwoordelijkheid om deze gegevens te controleren op juistheid of compleetheid.
 3. De contractant zal Custodo volledig vrijwaren van alle kosten en schade die voortvloeien uit het feit dat de contractant in strijd met Artikel 16.1 en 16.2 handelt.
-

Artikel 17 – Intellectuele eigendom & auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Custodo zich de rechten en bevoegdheden voor die Custodo toekomen op grond van de Auteurswet.
 2. De in het kader van de overeenkomst eventueel door de Custodo tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, teksten, audio opnames, gifproducten en andere materialen of (elektronische) bestanden blijven eigendom van Custodo, ongeacht of deze aan de contractant of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.
 3. Alle door Custodo eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, teksten, audio opnames, (elektronische) bestanden, andere materialen en andere giftproducten, zijn uitsluitend bestemd om door de contractant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Custodo worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
 4. Custodo behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
 5. Alles op de website is eigendom van Custodo (custodo.nl) en mag niet worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden, zonder schriftelijke toestemming van Custodo.
 6. Custodo mag de afbeeldingen/designs van geleverde producten gebruiken ter promotie van haar aanbod.
-

Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

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