

Algemene Voorwaarden

De algemene verkoopvoorwaarden van de webshop regio toys.nl

1. Definities

Toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden (AV):

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op bestellingen, aankopen en elektronische overeenkomsten die door consumenten (kopers) worden geplaatst via de website regio toys.nl, eigendom van en beheerd door REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing binnen het grondgebied van de Europese Unie op alle commerciële transacties die elektronisch tot stand komen tussen REGIO Játékkereskedelmi Kft. en de consument (klant, koper).

Wettelijke grondslagen:

- Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen – met betrekking tot de conformiteitsvereisten en garanties voor aan consumenten verkochte goederen, alsook de beschikbare rechtsmiddelen voor consumenten.
- Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht – betreffende de bescherming van de consument bij overeenkomsten met professionele partijen, inclusief het herroepingsrecht.
- Wetboek van Economisch Recht (WER) – inzake consumentenbescherming en handelspraktijken
- Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij – met betrekking tot elektronische handel en online dienstverlening.
- Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij – met betrekking tot elektronische handel en online dienstverlening.
- Burgerlijk Wetboek – Belgisch Burgerlijk Wetboek.
- Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten – met betrekking tot de regels voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten aan consumenten.

Verklaringen:

De taal van het contract is Nederlands.

Er is geen gedragscode van toepassing op dit contract.

Het contract dat op basis van dit document tot stand komt, geldt niet als een schriftelijke overeenkomst en wordt niet geregistreerd of gearchiveerd.

De onderneming neemt de algemeen aanvaarde en algemeen beschikbare technische beveiligingsmaatregelen in acht.

De door de onderneming gebruikte hardware en software zijn veilig en geschikt voor de verwerking van digitale gegevens die voortvloeien uit elektronische handels transacties.

2. Gegevens van de onderneming (Dienstverlener):

Naam: REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Afgekorte naam: REGIO Kft.

Adres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Postadres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Bankrekeningnummer: BE02 9140 8661 4140
Statistisch nummer: HU-10431674-2-44
Registratienummer KvK: 10431674-4649-113-01
Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-070999, ingeschreven bij de Rechtbank van Boedapest, Afdeling Handelsregister

Klantenservice en klachtenbehandeling:

Adres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
E-mail: support@regiotoys.com

Gegevens van de serverprovider:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com>

Adres: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefoon: +36 70 881 4184

e-mail: info@rackforest.com

3. Algemene informatie

3.1. De webwinkel is online beschikbaar via <https://regiotoys.nl/>.

3.2. Het publiceren van producten/goederen op de website van de webwinkel geldt als een aanbod van de onderneming.

3.3. De klant aanvaardt het aanbod van de onderneming door een bestelling te plaatsen via de webwinkel. De klant erkent dat het plaatsen van een bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

3.4. Het tijdstip waarop de overeenkomst volgens deze algemene voorwaarden tot stand komt: de overeenkomst komt tot stand zodra de bestelling van de klant, als reactie op het aanbod van de onderneming, door de onderneming is ontvangen en toegankelijk is geworden.

3.5. De onderneming is verplicht om de ontvangst van de bestelling onverwijld elektronisch te bevestigen. Indien deze bevestiging niet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 48 uur na verzending van de bestelling door de klant wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod en vervalt elke contractuele verplichting.

3.6. Een bestelling en de bevestiging daarvan worden geacht te zijn ontvangen op het moment dat zij voor de geadresseerde toegankelijk zijn geworden.

3.7 Voor het plaatsen van een bestelling in de webwinkel is registratie mogelijk maar niet verplicht. Om de overeenkomst te kunnen uitvoeren, is de onderneming verplicht om de persoonsgegevens te vragen die vereist zijn volgens de fiscale en boekhoudkundige wetgeving.

3.8. Bestellingen met juridische verplichtingen kunnen uitsluitend worden geplaatst door natuurlijke personen van 18 jaar of ouder met volledige handelingsbekwaamheid, alsook door ondernemingen en rechtspersonen. Minderjarigen van 14 jaar mogen enkel beperkte rechtshandelingen verrichten die passen binnen de dagelijkse levensbehoeften, tenzij zij toestemming hebben van hun wettelijke vertegenwoordiger.

3.9. De prijzen worden altijd weergegeven in euro (EUR), inclusief btw (bruto prijzen).

3.10. De voorwaarden voor aankopen zonder voorafgaande registratie zijn dezelfde als voor aankopen na registratie.

3.11. Er is geen gedragscode beschikbaar overeenkomstig de wet betreffende oneerlijke handelspraktijken tegenover consumenten.

3.12. Indien er een promotieprijs wordt ingevoerd, zal de onderneming de gebruikers volledig informeren over de actie en de exacte duur ervan, en zal zij voldoen aan de wettelijke vereisten inzake prijsverlagingen, waarbij de eerdere prijs (die vóór de verlaging gedurende een bepaalde periode door de onderneming werd toegepast) duidelijk wordt vermeld.

3.13. Indien ondanks alle zorgvuldigheid een onjuiste prijs op de website verschijnt — met name een duidelijk foutieve prijs (zoals een prijs die aanzienlijk afwijkt van de algemeen bekende of gebruikelijke waarde, of een prijs van “0” of “1” euro door een systeemfout) — is de onderneming niet verplicht de bestelling tegen de foutieve prijs te bevestigen. De onderneming kan de correcte prijs aanbieden, waarna de klant kan besluiten de bestelling te annuleren.

3.14. In het geval van een foutieve prijs bestaat er een duidelijke wanverhouding tussen de werkelijke waarde van het product en de vermelde prijs, wat een gemiddelde consument onmiddellijk zou moeten opmerken. Volgens de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek van Nederland (Burgerlijk Wetboek – Boek 6, Artikel 217 e.v.) komt een overeenkomst tot stand door de wederzijdse en overeenstemmende wil van beide partijen. Indien de partijen geen overeenstemming bereiken over de contractuele voorwaarden, met andere woorden, er is geen wederzijds en overeenstemmend aanbod en aanvaarding, dan kan er niet worden gesproken van een geldig tot stand gekomen overeenkomst waaruit rechten en verplichtingen voortvloeien.

4. Producten beschikbaar in de webwinkel

4.1. De door de onderneming verkochte goederen worden beschouwd als kinderspeelgoed, maar het gebruik ervan is niet beperkt tot minderjarigen – ook volwassenen kunnen deze producten gebruiken. De speelgoedartikelen vereisen geen bijzondere behandeling, en hun eventuele veiligheids- of gevaren niveau wordt duidelijk vermeld op het product.

4.2. Elk product wordt geleverd met een gebruiksaanwijzing.

Opslag: op een droge plaats bij kamertemperatuur bewaren

4.3. De onderneming vermeldt op de productpagina's en in de beschrijvingen de essentiële kenmerken van elk product. De klant kan meer gedetailleerde informatie over de eigenschappen van het gekozen product vinden in de bijgevoegde gebruiksaanwijzing.

De onderneming voegt, conform de wettelijke voorschriften, steeds een gebruiksaanwijzing bij. Indien de klant deze per vergissing niet ontvangt bij de levering, dient hij dit onverwijld vóór gebruik van het product te melden aan de klantenservice. De onderneming is dan verplicht de handleiding onmiddellijk na te sturen.

Indien de klant dit verzuimt te melden, is de onderneming niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die hierdoor ontstaan.

5. Het aankoopproces

5.1. De klant kan de gewenste producten selecteren door de categorieën op de website te bekijken of door gebruik te maken van het zoekveld, waarin de naam of een trefwoord van het product kan worden ingevoerd om het gewenste artikel direct te vinden.

5.2. Na het klikken op de knop “In winkelwagen” wordt het product toegevoegd aan de winkelwagen.

5.3. Nadat de klant klaar is met het selecteren van producten, kan hij via de knop “Bestellen” doorgaan naar de pagina's die nodig zijn om de bestelling af te ronden. Op deze pagina's kan de inhoud van de winkelwagen worden aangepast, kunnen de verzend- en betaalmethoden worden gekozen en kunnen de nodige persoonlijke gegevens worden ingevoerd en gecontroleerd.

5.4. Tijdens het bestelproces heeft de klant de mogelijkheid om fouten in de ingevoerde gegevens te corrigeren voordat de bestelling wordt verzonden. De gegevens die tijdens de registratie zijn opgegeven, kunnen door de klant na inloggen op elk moment worden gewijzigd onder het menu “Profiel”.

5.5. De inhoud van de winkelwagen kan op elk moment worden gecontroleerd, gewijzigd of verwijderd.

5.6. Het bestelproces wordt afgesloten door te klikken op de knop “Bestelling bevestigen”. Op deze pagina kan de klant zijn gegevens controleren, de bestelling verzenden na acceptatie van de algemene voorwaarden (Algemene Voorwaarden – ÁSZF), of ervoor kiezen de transactie te annuleren. Door de bestelling te plaatsen, aanvaardt de klant het aanbod van de onderneming zoals vermeld op de webwinkel.

5.7. Na ontvangst van de bestelling ontvangt de klant onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 48 uur, een elektronische bevestiging met daarin de naam en beschrijving van het bestelde product, de naam en bedrijfsgegevens van de onderneming, de prijs van het product en eventuele bijkomende kosten. Indien deze bevestiging niet binnen 48 uur na verzending van de bestelling wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod of enige contractuele verplichting.

5.8. Op het bestelformulier in de webwinkel bevindt zich een veld voor “Opmerkingen”, waarvan het invullen optioneel is. De klant kan hier opmerkingen of speciale verzoeken met betrekking tot de bestelling vermelden. Eventuele opmerkingen, verzoeken of klachten kunnen ook rechtstreeks worden ingediend via de klantenservice van de onderneming.

5.9. Bestellingen worden in de volgorde van binnenkomst verwerkt.

Het kan echter voorkomen dat, hoewel een product volgens het systeem op voorraad is, het tijdens het verpakken beschadigd of defect blijkt te zijn. In dat geval wordt het niet verzonden, en zal de onderneming de klant hierover informeren.

5.10. Correctie van invoerfouten:

De klant heeft tijdens het bestelproces meerdere mogelijkheden om invoerfouten te corrigeren. Het aantal producten in de winkelwagen kan worden aangepast, zelfs nadat de inhoud van de winkelwagen is bekeken. Om dit te doen, moet de klant in het veld voor het aantal stuks (“Aantal”) het gewenste aantal invoeren. Als de klant een product uit de winkelwagen wil verwijderen, kan dit door te klikken op het “X”-symbool. De klant kan ook op elk moment de persoonlijke gegevens wijzigen die tijdens de registratie zijn ingevoerd.

6. Aankoop met voorafgaande registratie

6.1. In dit geval begint het bestelproces met een registratie.

6.2 De webwinkel/onderneming is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen in de levering of andere problemen die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige gegevens die door de klant bij de bestelling zijn ingevoerd.

De onderneming is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat de klant zijn gebruikersnaam of wachtwoord vergeet, verkeerd invoert of toegankelijk maakt voor onbevoegden, tenzij dit te wijten is aan een fout van de onderneming.

6.3. Het publiceren van producten op de website van de webwinkel geldt als een aanbod van de onderneming.

De klant aanvaardt dit aanbod door het plaatsen van een bestelling via de webwinkel.

De klant erkent dat het plaatsen van een bestelling een betalingsverplichting met zich meebrengt.

6.4. Totstandkoming van de overeenkomst:

De overeenkomst komt tot stand zodra de bestelling van de klant — als reactie op het in punt 6.3 genoemde aanbod van de onderneming — door de onderneming is ontvangen en toegankelijk is geworden.

6.5. De onderneming is verplicht de ontvangst van de bestelling onverwijld elektronisch te bevestigen.

Indien deze bevestiging niet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 48 uur na verzending van de bestelling door de klant wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod of enige contractuele verplichting.

6.6. Een bestelling en de bevestiging daarvan worden geacht te zijn ontvangen door de onderneming respectievelijk de klant op het moment dat deze toegankelijk zijn geworden voor de ontvanger.

6.7. De onderneming is niet verantwoordelijk indien de bevestiging de klant niet bereikt omdat deze een foutief e-mailadres heeft opgegeven, de mailbox vol is, of om enige andere reden die aan de klant zelf te wijten is (zoals een typefout of systeemfout).

6.8. Indien het bestelde product niet beschikbaar is op het moment van de bestelling en niet binnen 7 dagen kan worden geleverd, behoudt de onderneming zich het recht voor om de bestelling niet te aanvaarden. In dat geval komt er geen overeenkomst tot stand en wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht.

Eventuele reeds verrichte betalingen worden door de onderneming onmiddellijk terugbetaald.

7. Betaling en uitvoering van het contract

7.1. Alle prijzen die door de onderneming worden vermeld, zijn uitgedrukt in euro (€) en inclusief btw en verpakkingskosten.

De verzendkosten worden vóór het plaatsen van de definitieve bestelling afzonderlijk aan de klant meegedeeld en worden door de klant bij het bevestigen van de bestelling aanvaard.

7.2. Tijdens het bestelproces kan de klant kiezen uit de beschikbare betaal- en leveringsmethoden. De beschikbare opties zijn:

- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande online betaling per bankkaart;
- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande betaling via Apple Pay of Google Pay.
- De online kaartbetalingen verlopen via het Stripe-systeem. De verkoper ontvangt geen toegang tot de bankkaartgegevens. De betalingsdienst wordt geleverd door Stripe Payments Europe Ltd.
- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande betaling per bankoverschrijving van de aankoopprijs en verzendkosten.

7.3. De verzendkosten voor levering via een koeriersdienst bedragen:

met de GLS-koeriersdienst:

Aankoopbedrag	Pakketgrootte	Verzendkosten
0 – 49 EUR	Niet-oversized	3,99 EUR
Boven 49 EUR	Niet-oversized	GRATIS
Boven 0 EUR	Oversized	20 EUR

Bij een te groot artikel (wanneer het verpakte gewicht meer dan 40 kg bedraagt of de omtrek van de verpakking groter is dan 300 cm (2x hoogte + 2x breedte + 1x lengte)), bedraagt de verzendkosten 20 EUR.

Of een artikel als te groot wordt beschouwd, wordt altijd vermeld op de productpagina.

Bij levering via Packeta-afhaalpunt:

Vásárlás összege	Szállítási díj összege
0 – 49 EUR	2,99 EUR
Boven 49 EUR	GRATIS

Voor te grote artikelen is levering via Packeta-afhaalpunt niet mogelijk

Aangezien onze koeriers tussen **08:00 en 17:00 uur** bezorgen, vragen wij de Klant vriendelijk om als afleveradres een locatie op te geven waar overdag iemand aanwezig is, bijvoorbeeld het werkadres, en daarbij een contactpersoon en mobiel telefoonnummer te vermelden. In het veld Opmerkingen kan de Klant alle informatie noteren die relevant kan zijn voor de levering (bijv. “buren X en Y kunnen het pakket aannemen”, “het opgegeven adres is mijn werkadres, 4e verdieping, kamer 520”, “de dame aan de balie mag het pakket ook aannemen”).

Als de koerier niemand op het adres aantreft, ontvangt de Klant een melding via het bij de bestelling opgegeven e-mailadres over de mislukte bezorgpoging.

Het systeem van de webshop werkt volledig automatisch: de gegevens die de Klant bij de bestelling invult, worden zonder controle rechtstreeks overgenomen op het verzendetiket. Daarom vragen wij om zorgvuldig en volledig de juiste aflevergegevens in te vullen. Dit geldt ook voor de naam bij het afleveradres: als de Klant de besteller is, maar op het opgegeven adres een andere naam op de deur of brievenbus staat, gelieve die naam ook in te vullen.

7.6. Verwachte levertijd:

Het Bedrijf verzendt de bestelde artikelen zo snel mogelijk, afhankelijk van de beschikbare voorraad en de transportcapaciteit van de gebruikte koeriersdiensten.

7.7. Facturatie:

De Klant ontvangt de factuur naar keuze van het Bedrijf elektronisch. Indien het Bedrijf een elektronische factuur heeft uitgegeven en de Klant een papieren exemplaar wenst, dient dit verzoek aan het Bedrijf te worden gemeld. De elektronische factuur kan worden geopend met onder andere het gratis programma Adobe Reader.

7.8. Kennisgeving van levering:

Bij gebruik van om het even welke koeriersdienst informeert het Bedrijf de Klant over de leveringsomstandigheden. Eventuele navraag over de levering kan uitsluitend via het Bedrijf worden gedaan.

8. Garantie

Het begrip garantie zoals vaak in de omgangstaal wordt gebruikt, is geen juridische term.

Bij gebrekkige nakoming kunnen garantie- en waarborgrechten worden uitgeoefend overeenkomstig de gedetailleerde bepalingen beschreven in hoofdstuk 14 – Informatie over wettelijke conformiteit, productgarantie en commerciële garantie van deze algemene voorwaarden.

De door de fabrikant verstrekte verklaring, die vaak als garantiecertificaat wordt aangeduid en waarin de door de fabrikant aangegane verplichtingen bij gebrekkige producten staan vermeld, wordt bij het pakket gevoegd.

Indien de fabrikant voor het consumptiegoed gunstiger garantievoorzieningen biedt dan de wettelijke minimumbepalingen inzake garantie, gaan de rechten die voortvloeien uit deze garantie op het moment van de uitvoering van het contract tussen de consument en het bedrijf over op de consument.

9. Eigendomsvoorbehoud

Het Bedrijf behoudt de eigendom van de bestelde goederen totdat de volledige koopprijs is voldaan.

Onrechtmatig gebruik of beschikking over niet-betaalde goederen kan aanleiding geven tot een strafrechtelijke procedure.

10. Verklaring inzake auteursrechten

De exploitant van de website en de personen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de inhoud behouden hun auteursrechten op grond van de Auteurswet van 1912 (Auteurswet, Stb. 1912, 308).

Alle inhoud die op de website <https://regiotoys.nl/> verschijnt — waaronder informatieve teksten, beschrijvingen, artikelen, afbeeldingen, grafische elementen van de site en elke andere originele creatieve uiting — wordt beschouwd als een auteursrechtelijk beschermd werk (hierna: "werk") in de zin van de bovengenoemde wet.

Tenzij anders vermeld, verlenen de auteurs van de op de website aanwezige werken geen toestemming voor de reproductie van hun werken, behalve onder de volgende voorwaarden:

Het is verboden om zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming de genoemde werken op welke manier dan ook te reproduceren, te bewerken, te verspreiden, openbaar te maken of anderszins te gebruiken, ongeacht de gebruikte technische methode of het opslagmedium.

Voor elk zonder toestemming gebruikt inhoudelijk element (zoals artikel, beschrijving of afbeelding) wordt een gebruiksvergoeding/schadevergoeding van 260 EUR in rekening gebracht.

Deze beperking doet geen afbreuk aan de gevallen van wettelijk toegestane vrije gebruiksvormen, die uitsluitend zijn toegestaan voor de in de wet bepaalde gebruikers en doeleinden, en slechts in de daarin vastgelegde mate.

11. Fogyasztói jogok, panaszkezelés, alternatív vitarendezés

11.1. Begripsomschrijvingen

11.1.1. **Consument:** de natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit, overeenkomstig Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (Burgerlijk Wetboek – BW) en de Wet handhaving consumentenbescherming (Stb. 2006, 591).

11.1.2. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn beroep of bedrijfsactiviteit, zoals gedefinieerd in Boek 6 BW.

11.1.3. **Fabrikant:** de economische actor die een product produceert, renoveert of onder zijn eigen merk aanbiedt; in bepaalde gevallen kan ook een gemachtigde vertegenwoordiger,

importeur of – indien de producent niet kan worden geïdentificeerd – de distributeur als fabrikant worden beschouwd, overeenkomstig de Warenwet en het Burgerlijk Wetboek.

11.1.4. **Distributeur:** degene die een product aan de consument aanbiedt of op de markt brengt, overeenkomstig de Warenwet en de Richtlijn (EU) 2019/771 betreffende de verkoop van goederen.

11.1.5. **Product:** elk roerend goed dat kan worden overgedragen aan de consument, inclusief water, gas en elektriciteit verpakt of met een bepaalde inhoud, evenals goederen die digitale elementen bevatten, overeenkomstig Richtlijn (EU) 2019/771 en de Wet implementatie verkoop goederen en levering digitale inhoud.

11.1.6. **Dienst:** de levering van digitale inhoud of een digitale dienst aan de consument, overeenkomstig de Wet implementatie levering digitale inhoud en digitale diensten.

11.1.7. **Verkoopprijs / eenheidsprijs:** de totale prijs die de consument moet betalen, inclusief btw en eventuele bijkomende kosten; de eenheidsprijs is de prijs per vastgestelde meeteenheid, overeenkomstig het Besluit prijsaanduiding producten (Stb. 2003, 33).

11.1.8. **Commerciële communicatie:** elke vorm van communicatie bedoeld om de verkoop van goederen of diensten aan consumenten te bevorderen, zoals gedefinieerd in de Wet oneerlijke handelspraktijken (Stb. 2008, 397).

11.2. Verplichting tot prijsvermelding

11.2.1. De consument moet duidelijk, goed zichtbaar en leesbaar worden geïnformeerd over de verkoopprijs, de eenheidsprijs en – indien van toepassing – de prijs van de dienst.

De vermelde prijs moet alle verplichte kosten omvatten, waaronder met name de btw (BTW), overeenkomstig het Besluit prijsaanduiding producten (Stb. 2003, 33) en Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

11.2.2. De prijzen moeten in euro (EUR) worden vermeld in Nederland; als internationale aanduiding mag de afkorting „EUR” worden gebruikt.

11.2.3. Bij de communicatie van kortingen moet de handelaar zich houden aan de specifieke regels inzake prijsverminderingen, zoals vastgelegd in het Besluit prijsaanduiding producten en de Richtlijnen van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

11.2.4. Indien commerciële communicatie een verkoopprijs vermeldt, moet – waar relevant – ook de eenheidsprijs worden vermeld, conform de Richtlijn (EU) 98/6/EG inzake de bescherming van de consument bij de aanduiding van de prijzen van producten.

11.3. Verplichting tot verpakking

11.3.1. Producten moeten zodanig worden verpakt dat de verpakking de kwaliteit van het product behoudt, de hoeveelheid of kwaliteit niet nadelig beïnvloedt, en het transport vergemakkelijkt, overeenkomstig de bepalingen van de Warenwet en het Besluit beheer verpakkingen 2014.

11.3.2. Sectorspecifieke wetgeving kan aanvullende voorschriften vaststellen met betrekking tot verpakking, etikettering en milieuverantwoord gebruik van verpakkingsmateriaal.

11.3.3. De verpakkingsverplichting rust in eerste instantie op de fabrikant; bij ontbreken daarvan is de distributeur verplicht om ervoor te zorgen dat aan de verpakkingsvoorschriften wordt voldaan, overeenkomstig het Besluit beheer verpakkingen 2014.

11.3.4. De onderneming is verplicht aan te tonen dat zij heeft voldaan aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot verpakking en afvalbeheer, conform de eisen van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en het Besluit beheer verpakkingen 2014.

11.4. Algemene regels voor klachtenbehandeling

11.4.1. De onderneming is verplicht haar maatschappelijke zetel, contactgegevens voor klachtenbehandeling (postadres, en indien beschikbaar, e-mailadres en telefoonnummer) en de wijze van klachtenafhandeling duidelijk en goed zichtbaar te vermelden, overeenkomstig Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Wet handhaving consumentenbescherming (Stb. 2006, 591).

11.4.2. De consument kan een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Mondelinge klachten moeten, indien mogelijk, onmiddellijk worden onderzocht en opgelost; als dit niet mogelijk is, dient de onderneming binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 30 dagen, een schriftelijk gemotiveerd antwoord te geven.

11.4.3 Klachten die telefonisch of online worden ontvangen, krijgen een uniek registratienummer, en de consument wordt op de hoogte gesteld van de voortgang van de behandeling.

11.4.4. Het klachtenregister of proces-verbaal bevat ten minste de volgende gegevens: de gegevens van de consument; de plaats, datum en wijze van indiening; een gedetailleerde beschrijving van de klacht en eventuele bijlagen; het standpunt van de onderneming (indien direct onderzocht); de identificatie van de medewerker die de klacht behandelt; en bij afstandsklachten, het unieke identificatienummer.

11.4.5. In geval van afwijzing van de klacht is de onderneming verplicht haar besluit te motiveren en de consument te informeren over de mogelijkheid van alternatieve geschillenbeslechting (ADR) of gerechtelijke stappen. De bevoegde instantie in Nederland is de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en het Klachtenloket Consumentenzaken, overeenkomstig de Wet alternatieve geschillenbeslechting consumentenzaken (Stb. 2015, 294).

11.4.6. Garantie / conformiteit: de consument moet de sluiting van de overeenkomst kunnen aantonen (bijv. factuur of kassabon).

De reparatie of vervanging van het product geschiedt kosteloos, zonder onredelijke vertraging, en binnen 15 kalenderdagen na melding van het gebrek door de consument, overeenkomstig de Richtlijn (EU) 2019/771 en de Wet implementatie verkoop goederen en levering digitale inhoud. De termijn wordt schriftelijk vastgelegd.

11.4.7. Voor onderzoek naar reparatie of vervanging moet het product worden ingeleverd tegen een ontvangstbewijs, dat de volgende informatie bevat: de gegevens van de consument; de identificatie van het product; de datum van ontvangst; en de verwachte datum van teruggave, overeenkomstig de Wet verkoop van goederen (implementatie Richtlijn 2019/771).

11.5. Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

11.5.1. Bij een consumentengeschil heeft de consument het recht om gebruik te maken van alternatieve geschillenbeslechting (ADR), conform de Wet alternatieve geschillenbeslechting consumentenzaken (Stb. 2015, 294), die de Europese Richtlijn 2013/11/EU implementeert. Het doel van ADR is een snelle, efficiënte en kostenvriendelijke oplossing zonder tussenkomst van de rechtbank.

11.5.2. De consument kan zich wenden tot een door de overheid erkende ADR-instantie. In Nederland is het centrale aanspreekpunt:

Klachtenloket Consumentenzaken / Geschillencommissie

Website: <https://www.degeschillencommissie.nl>

De toepasselijke bevoegdheids- en procedurele regels zijn vastgelegd in het reglement van de betreffende ADR-instantie.

11.5.3. De ADR-procedure wordt gevoerd in het Nederlands. Partijen kunnen zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

11.5.4. Voorwaarde voor het starten van een ADR-procedure is dat de consument eerst rechtstreeks probeert het geschil met de onderneming op te lossen. Het verzoek kan schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager worden ingediend.

11.5.5. De onderneming is verplicht om aan de ADR-procedure mee te werken en een persoon aan te wijzen die bevoegd is om een schikking te treffen.

11.5.6. Indien geen overeenkomst tot stand komt, kan de ADR-instantie een voorstel doen of – indien van toepassing en volgens het reglement – een bindend besluit nemen. Het gebruik van ADR laat het recht van de consument om het geschil via de bevoegde Nederlandse rechter te behandelen onverlet.

11.6 EU Onlinegeschillenbeslechtsplatform

Het door de Europese Commissie beheerde Online Dispute Resolution-platform (ODR) is per 20 juli 2025 beëindigd.

Daarom kunnen consumenten voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in Nederland gebruikmaken van het systeem van alternatieve geschillenbeslechting (ADR), zoals geregeld in de Wet alternatieve geschillenbeslechting consumentenzaken (Stb. 2015, 294), ter implementatie van Richtlijn 2013/11/EU.

De consument kan zijn klacht of geschil indienen bij een erkende ADR-instantie via:

Klachtenloket Consumentenzaken / De Geschillencommissie

Website: <https://www.degeschillencommissie.nl/>

Daarnaast kan de consument op de officiële website van de Europese Commissie informatie vinden over zijn rechten en beschikbare vormen van geschillenbemiddeling binnen de Europese Unie.

12. Herroepingsrecht

12.1. De koper/consument heeft het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, tenzij het geleverde product of de dienst valt onder een van de uitzonderingen op het herroepingsrecht zoals bepaald in het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, Artikel 230m–230z.

Bij een dienstenovereenkomst heeft de koper/consument eveneens het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te beëindigen, tenzij de volledige uitvoering reeds heeft plaatsgevonden met zijn/haar uitdrukkelijke instemming.

12.2. De herroepingstermijn van 14 kalenderdagen gaat in:

op de dag waarop de koper/consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product in ontvangst heeft genomen;

indien de koper meerdere producten in één bestelling heeft besteld en deze afzonderlijk worden geleverd: de dag waarop het laatste product is ontvangen;

indien het product uit meerdere zendingen of onderdelen bestaat: de dag waarop de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen;

indien de overeenkomst bestaat uit regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de koper het eerste product heeft ontvangen.

De consument mag het herroepingsrecht ook uitoefenen in de periode tussen het sluiten van de overeenkomst en het moment van levering van het product.

12.3. Indien de koper gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht, moet hij/zij een duidelijke verklaring (persoonlijk, per post of per e-mail) sturen naar:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

De consument kan gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, Artikel 230z, maar is hiertoe niet verplicht; iedere ondubbelzinnige verklaring volstaat.

Bij uitoefening van het herroepingsrecht moet de consument het product binnen 14 dagen na het verzenden van de herroepingsverklaring terugsturen naar bovenstaand adres. Tenzij anders overeengekomen, zijn de directe kosten van het terugzenden van het product voor rekening van de consument.

12.4. De herroeping wordt geacht tijdig te zijn wanneer de consument de herroepingsverklaring verstuurt vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen.

13. Gevolgen van de herroeping

13.1. Indien de koper/consument de overeenkomst herroept, zal de onderneming onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring, alle van de koper ontvangen betalingen terugbetalen, inclusief de kosten van standaardlevering.

Uitzondering: eventuele extra kosten die ontstaan doordat de koper een andere dan de door ons aangeboden standaard en goedkoopste verzendmethode heeft gekozen, worden niet terugbetaald.

13.2. Na herroeping moet de koper het product zonder onnodige vertraging, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het verzenden van de herroepingsverklaring, terugsturen of persoonlijk overhandigen op het volgende adres:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

De termijn wordt als nageleefd beschouwd wanneer het product vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen is verzonden.

Indien de consument de herroeping persoonlijk in onze fysieke winkel uitoefert, mag het product direct worden ingeleverd.

13.3. Na herroeping moet de koper het product zonder onnodige vertraging, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het verzenden van de herroepingsverklaring, terugsturen of persoonlijk overhandigen op het volgende adres:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

De termijn wordt als nageleefd beschouwd wanneer het product vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen is verzonden.

Indien de consument de herroeping persoonlijk in onze fysieke winkel uitoefert, mag het product direct worden ingeleverd.

13.4. De rechtstreekse kosten van het terugsturen van het product zijn voor rekening van de koper, tenzij in punt 13.3 uitdrukkelijk anders bepaald.

13.5. Wij mogen de terugbetaling opschorten totdat wij het product hebben terugontvangen of totdat de koper heeft aangetoond dat hij het product heeft teruggestuurd – afhankelijk van welk tijdstip eerder is.

13.6. De koper is uitsluitend aansprakelijk voor waardevermindering van het product indien dit het gevolg is van een gebruik dat verder gaat dan nodig om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

13.7. De koper kan het herroepingsrecht niet uitoefenen in de volgende gevallen (conform Burgerlijk Wetboek Boek 6, Artikel 230p):

- bij een volledig uitgevoerde dienst, indien uitvoering begon met de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en hij heeft bevestigd zijn herroepingsrecht te verliezen;
- bij goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt;
- bij maatwerkproducten of producten die duidelijk persoonlijk zijn aangepast;
- bij bederfelijke goederen of goederen met een korte houdbaarheid;
- bij verzegelde producten die om hygiënische of gezondheidsredenen niet kunnen worden teruggestuurd na opening van de verpakking;
- bij goederen die na levering onherroepelijk vermengd zijn met andere goederen;
- bij spoedreparaties die op uitdrukkelijk verzoek van de consument uitgevoerd worden;
- bij verzegelde audio- of video-opnamen of software waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- bij losse kranten/tijdschriften (m.u.v. abonnementen);
- bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, indien uitvoering begon met voorafgaande toestemming van de consument en hij heeft bevestigd zijn herroepingsrecht te verliezen.

13.8. Bij herroeping per schriftelijke verklaring is het voldoende dat de consument het formulier binnen 14 dagen verzendt.

13.9. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product wanneer dit is veroorzaakt door behandeling die verder gaat dan nodig is om de aard, eigenschappen en werking vast te stellen (zie ook Artikel 230s BW).

13.10. De consument kan met eventuele andere klachten contact opnemen via de in deze Voorwaarden vermelde contactgegevens.

13.11. Het herroepingsrecht geldt uitsluitend voor consumenten zoals gedefinieerd in het Burgerlijk Wetboek Boek 6, Artikel 230g lid 1 sub a (natuurlijk persoon die handelt buiten zijn beroep of bedrijf).

13.12. Het herroepingsrecht geldt dus niet voor ondernemingen of personen die handelen in het kader van hun beroep of bedrijfsactiviteit.

14. Informatie over wettelijke conformiteit, productaansprakelijkheid en garantie

(Op basis van het Wetboek van Economisch Recht – Boek VI en Richtlijn (EU) 2019/771.)

1. Wettelijke conformiteit (wettelijke garantie)

De consument heeft recht op wettelijke conformiteit wanneer het geleverde product gebrekkig is of niet overeenkomt met wat contractueel is overeengekomen.

De consument kan – naar eigen keuze – vragen om:

herstelling (reparatie) of vervanging, tenzij dit voor de onderneming onmogelijk is of onevenredige kosten met zich meebrengt.

Indien herstelling of vervanging niet mogelijk is, heeft de consument recht op: prijskvermindering, of ontbinding van de overeenkomst (terugbetaling).

De wettelijke garantie bedraagt 2 jaar vanaf de levering van het product.

Bij tweedehands goederen kan een kortere termijn overeengekomen worden, maar minstens 1 jaar. Tijdens de eerste 12 maanden na levering wordt vermoed dat het gebrek reeds bestond, tenzij de onderneming het tegendeel bewijst. Na deze periode rust de bewijslast op de consument.

2. Productaansprakelijkheid (fabrieksverantwoordelijkheid)

De consument kan de fabrikant of invoerder rechtstreeks aanspreken wanneer het product een gebrek vertoont dat schade veroorzaakt.

Een product is gebrekkig wanneer het:

niet de veiligheid biedt die men gerechtigd is te verwachten gezien de omstandigheden, of niet voldoet aan de eigenschappen die door de fabrikant werden aangekondigd.

- In het kader van productaansprakelijkheid kan de consument uitsluitend vragen om:
- herstelling of vervanging van het product.
- De fabrikant kan niet aansprakelijk worden gesteld indien hij aantoont dat:
- het product niet voor commerciële doeleinden op de markt werd gebracht,
- het gebrek volgens de stand van de wetenschap op het moment van verkoop niet herkenbaar was,
- het gebrek het gevolg is van verplichte wettelijke voorschriften.
- Wettelijke basis:
- Richtlijn 85/374/EEG (productaansprakelijkheid)

3. Garantie (commerciële of aanvullende garantie)

In Nederland geldt dat nieuwe producten minimaal 2 jaar wettelijke garantie hebben volgens Europese regelgeving, maar in de praktijk wordt uitgegaan van "een product moet doen wat u ervan mag verwachten" gedurende een redelijke termijn.

Dit kan soms langer zijn dan **2 jaar**, afhankelijk van het type product en de verwachte levensduur.

Tijdens de garantieperiode heeft de consument in eerste instantie recht op:

- herstelling,
- indien dit niet mogelijk is: vervanging,
- bij blijvende problemen: prijsvermindering of terugbetaling.

Voor het uitoefenen van garantierechten is niet vereist dat de consument het product in de originele verpakking terugstuurt.

Het aankoopbewijs (factuur of kassabon) is voldoende.

Belangrijk:

De consument kan voor dezelfde fout niet gelijktijdig een beroep doen op wettelijke conformiteit, productaansprakelijkheid én commerciële garantie, maar heeft altijd het recht om de meest gunstige optie te kiezen.

15. Slot- en overige bepalingen

15.1. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden ongeldig blijken te zijn of ongeldig worden verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval worden de ongeldige bepalingen vervangen door de toepasselijke wettelijke regeling.

Budapest, 17 september 2025.

Onze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar als PDF-bestand [HIER KLIKKEN](#)

Het Privacybeleid van de website is beschikbaar [HIER KLIKKEN](#)

Het modelformulier voor herroeping is beschikbaar als DOCX-bestand [HIER KLIKKEN](#)