

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Roona Trading / Roona Shop

Onderneming	Roona Trading / Roona Shop
Vestigingsadres	Exportweg 4, 9301 ZV Roden, Nederland
KvK-nummer	56133588
Btw-identificatienummer	NL002159344B24
E-mail	info@roona-shop.nl
Telefoon	050-305-2018
Website	www.roona-shop.nl

Versiedatum: 5 juni 2026

## Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Roona: Roona Trading / Roona Shop, gevestigd aan Exportweg 4, 9301 ZV Roden.
- Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Roona een overeenkomst sluit of wil sluiten.
- Consument: een klant die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- Producten: alle door Roona aangeboden zaken, waaronder handgemaakte zilveren of gouden producten, sieraden, zilverbaren, miniaturen, antiek, vintage, designobjecten en aanverwante artikelen.
- Maatwerk: producten die volgens persoonlijke wensen, specificaties, maten, gravures, ontwerpen of andere individuele keuzes van de klant worden gemaakt of aangepast.
- Webshop: de website [www.roona-shop.nl](http://www.roona-shop.nl) en eventuele daaraan gekoppelde verkoopkanalen van Roona.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, overeenkomsten, leveringen, diensten en inkoopafspraken van Roona, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Afwijkende voorwaarden van de klant zijn alleen van toepassing wanneer Roona deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

Wanneer een bepaling in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen dan een vervangende bepaling afspreken die zo veel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

Voor consumenten gelden deze voorwaarden voor zover zij niet afwijken van dwingend consumentenrecht. Wettelijke rechten van consumenten blijven altijd van toepassing.

## Artikel 3 - Aanbod en productinformatie

Roona besteedt zorg aan duidelijke productinformatie, afbeeldingen, prijzen, materiaalgegevens, afmetingen, gewichten, levertijden en eventuele bijzonderheden.

Bij handgemaakte producten kunnen kleine verschillen ontstaan in oppervlak, textuur, maat, gewicht, kleur, patina, gietstructuur, gravurediepte of afwerking. Deze verschillen horen bij ambachtelijk werk en maken ieder stuk uniek.

Bij antiek, vintage en gebruikte objecten kunnen normale gebruikssporen, ouderdomssporen, restauraties of patina aanwezig zijn. Roona beschrijft de staat van zulke objecten zo zorgvuldig mogelijk.

Afbeeldingen zijn bedoeld als duidelijke weergave van het product. Kleur en glans kunnen door licht, beeldscherminstellingen of fotobewerking beperkt afwijken van het werkelijke product.

Kennelijke vergissingen, schrijffouten of prijsfouten in het aanbod binden Roona niet wanneer voor de klant redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn dat sprake was van een fout.

## Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand wanneer de klant een bestelling plaatst en Roona deze bestelling bevestigt, of wanneer Roona met de uitvoering van de opdracht begint.

Bij maatwerk, gepersonaliseerde producten, edelmetaalopdrachten of bijzondere opdrachten kan Roona eerst aanvullende informatie, ontwerpbevestiging, aanbetaling of volledige betaling vragen voordat de opdracht wordt uitgevoerd.

Roona mag een bestelling weigeren of aanvullende voorwaarden stellen wanneer daar redelijke aanleiding voor is, bijvoorbeeld bij onduidelijke gegevens, vermoedens van misbruik, onmogelijke uitvoering, betaalrisico of strijd met wet- en regelgeving.

## Artikel 5 - Prijzen, edelmetaalprijzen en betaling

Alle prijzen in de webshop zijn inclusief btw, tenzij duidelijk anders vermeld. Eventuele verzendkosten, verzekeringskosten of andere bijkomende kosten worden voor het afronden van de bestelling getoond.

Bij producten waarin goud, zilver of ander edelmetaal is verwerkt, kan de prijs mede afhankelijk zijn van actuele edelmetaalprijzen, beschikbaarheid, gewicht, arbeid en afwerking.

Na bevestiging van een normale webshopbestelling geldt de overeengekomen prijs. Bij offertes voor maatwerk, edelmetaalopdrachten of zakelijke opdrachten kan een offerte een beperkte geldigheidsduur hebben, omdat edelmetaalprijzen kunnen wijzigen.

Betaling vindt plaats via de in de webshop aangeboden betaalmethoden of op de wijze die schriftelijk met Roona is afgesproken.

Roona mag de uitvoering of levering opschorten zolang een verschuldigde betaling nog niet is ontvangen.

## Artikel 6 - Levering en levertijden

Roona levert op het door de klant opgegeven adres of stelt producten op afspraak beschikbaar voor afhalen in Roden.

De aangegeven levertijd is een redelijke indicatie. Bij handgemaakt werk, maatwerk, edelmetaalwerk, gieten, graveren, keuren of bijzondere afwerking kan de levertijd afwijken.

Wanneer levering vertraagd is, informeert Roona de klant zo spoedig mogelijk. Bij consumenten blijven de wettelijke rechten bij te late levering van toepassing.

De klant is verantwoordelijk voor het juist en volledig opgeven van naam, adres, e-mailadres en andere gegevens die nodig zijn voor levering.

Wanneer een pakket retour komt door onjuiste of onvolledige gegevens van de klant, of doordat het pakket niet tijdig is afgehaald, kunnen redelijke extra verzendkosten aan de klant worden doorberekend.

## Artikel 7 - Verzending, risico en ontvangst

Roona verpakt producten zorgvuldig en kiest een passende verzendmethode. Bij kostbare producten kan Roona kiezen voor aangetekende, verzekerde of andere beveiligde verzending.

Bij consumenten gaat het risico van beschadiging of verlies tijdens verzending pas over wanneer de consument of een door hem aangewezen derde het product heeft ontvangen, tenzij de consument zelf een vervoerder heeft gekozen die niet door Roona werd aangeboden.

Bij zakelijke klanten kan het risico overgaan op het moment dat Roona het product aan de vervoerder heeft overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De klant wordt gevraagd een zichtbare beschadiging aan verpakking of product zo snel mogelijk aan Roona te melden, bij voorkeur met foto's. Dit laat wettelijke rechten van consumenten onverlet.

## Artikel 8 - Herroepingsrecht voor consumenten

Een consument heeft bij online aankoop meestal het recht om de overeenkomst zonder opgave van reden te herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van het product.

Wanneer een bestelling in meerdere delen wordt geleverd, begint de bedenktijd op de dag nadat de consument het laatste product of onderdeel heeft ontvangen.

De consument kan herroepen door Roona binnen de bedenktijd duidelijk te informeren, bijvoorbeeld per e-mail of met het modelformulier voor herroeping dat onderaan deze voorwaarden is opgenomen.

Na melding van de herroeping heeft de consument nog 14 dagen om het product terug te sturen of te overhandigen.

Roona betaalt het aankoopbedrag inclusief de standaard verzendkosten van de heen-zending terug binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmelding. Roona mag wachten met terugbetaling totdat het product is ontvangen of totdat de consument aantoont dat het product is teruggestuurd.

Terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de consument heeft betaald, tenzij anders is afgesproken.

De kosten voor retourzending zijn voor rekening van de consument, tenzij Roona anders vermeldt of afspreekt.

## Artikel 9 - Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht geldt niet voor producten die volgens specificaties van de klant zijn gemaakt, duidelijk persoonlijk van aard zijn of speciaal voor de klant zijn aangepast. Denk onder meer aan persoonlijke gravures, maatwerk ringen, speciaal ontworpen hangers, familiewapens, unieke ontwerpen, op maat gemaakte of aangepaste sieraden en andere gepersonaliseerde opdrachten.

Een product is niet automatisch uitgesloten van herroeping alleen omdat het na bestelling wordt gemaakt of gegoten. De uitzondering geldt vooral wanneer het product daadwerkelijk volgens persoonlijke specificaties van de klant wordt gemaakt of aangepast.

Wanneer het herroepingsrecht niet geldt, vermeldt Roona dit zo duidelijk mogelijk bij het product, in de offerte of tijdens de opdrachtbevestiging.

Voor zakelijke klanten geldt geen wettelijk herroepingsrecht, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

## Artikel 10 - Retourvoorwaarden bij herroeping

De klant behandelt het product en de verpakking zorgvuldig. Tijdens de bedenktijd mag de consument het product bekijken en beoordelen zoals dat in een fysieke winkel ook mogelijk zou zijn.

De consument is aansprakelijk voor waardevermindering die ontstaat door gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

Retourzendingen dienen goed verpakt en bij voorkeur met track & trace te worden verzonden. Bij kostbare edelmetalen, sieraden of antieke objecten adviseert Roona een passende verzekerde retourzending.

Retouren kunnen worden aangemeld via [info@roona-shop.nl](mailto:info@roona-shop.nl). Vermeld daarbij het ordernummer, naam en product.

## Artikel 11 - Maatwerk, ontwerpwerk en persoonlijke opdrachten

Bij maatwerk bespreekt Roona met de klant de wensen, het ontwerp, de maat, het materiaal, de afwerking, de levertijd en de prijs of prijsindicatie.

Wanneer de klant akkoord geeft op een ontwerp, offerte, proef, maat, tekst, gravure of andere specificatie, mag Roona de opdracht op basis daarvan uitvoeren.

Fouten in door de klant aangeleverde teksten, namen, data, maten, logo's, afbeeldingen of andere specificaties zijn voor rekening en risico van de klant, tenzij de fout aantoonbaar door Roona is veroorzaakt.

Bij maatwerk kan Roona een aanbetaling of volledige vooruitbetaling vragen. Bij annulering nadat Roona al kosten heeft gemaakt of werkzaamheden heeft uitgevoerd, mag Roona redelijke kosten in rekening brengen.

## Artikel 12 - Antiek, vintage en unieke objecten

Antieke, vintage en gebruikte objecten worden verkocht in de staat waarin zij verkeren, met de kenmerken, gebruikssporen en ouderdomssporen die bij het object horen.

Roona beschrijft bekende gebreken, restauraties, beschadigingen of bijzonderheden zo goed mogelijk. De klant wordt geadviseerd foto's en omschrijving goed te bekijken en bij twijfel vooraf vragen te stellen.

Een normale ouderdoms- of gebruiksspoor is geen gebrek wanneer dit past bij de aard, leeftijd en omschrijving van het object.

## Artikel 13 - Garantie en conformiteit

Roona staat ervoor in dat producten voldoen aan de overeenkomst, de omschrijving en de redelijke verwachtingen die de klant daarvan mag hebben.

Voor consumenten geldt de wettelijke garantie. Dit betekent dat een product moet doen wat de consument er in redelijkheid van mag verwachten.

Garantie geldt niet voor schade door verkeerd gebruik, normale slijtage, vallen, stoten, onzorgvuldig bewaren, chemische aantasting, verkeerd schoonmaken, aanpassingen door derden of gebruik in strijd met instructies.

Bij klachten over handgemaakt werk beoordeelt Roona zorgvuldig of sprake is van een gebrek, normale ambachtelijke variatie of normale slijtage.

## Artikel 14 - Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde producten blijven eigendom van Roona totdat de klant alle verschuldigde bedragen volledig heeft betaald.

Zolang het eigendom nog niet is overgegaan, mag de klant het product niet verpanden, doorverkopen, bewerken of aan derden overdragen, tenzij dit binnen normale zakelijke handelspraktijk is toegestaan en schriftelijk met Roona is afgesproken.

## Artikel 15 - Klachtenprocedure

Klachten kunnen worden gemeld via [info@roona-shop.nl](mailto:info@roona-shop.nl) of telefonisch via 050-305-2018.

Omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk en voeg waar relevant foto's, ordernummer en aankoopdatum toe.

Roona reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klant binnen 14 dagen een bevestiging met een indicatie wanneer een uitgebreider antwoord volgt.

Wanneer Roona is aangesloten bij WebwinkelKeur, kan een consument bij een geschil gebruikmaken van de bemiddeling of geschillenprocedure die WebwinkelKeur op dat moment aanbiedt, voor zover van toepassing op de betreffende aankoop.

## Artikel 16 - Aansprakelijkheid

Roona is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Roona.

De aansprakelijkheid van Roona is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht of bestelling is betaald.

Deze beperking geldt niet wanneer aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt, zoals bij wettelijke consumentenrechten.

## Artikel 17 - Intellectuele eigendom en aangeleverde ontwerpen

Ontwerpen, teksten, foto's, gravures, digitale bestanden, 3D-modellen, productconcepten en andere creatieve uitingen van Roona blijven eigendom van Roona, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De klant mag door Roona gemaakte ontwerpen of bestanden niet zonder toestemming kopiëren, verspreiden, commercieel gebruiken of door derden laten namaken.

Wanneer de klant afbeeldingen, logo's, teksten, 3D-bestanden of ontwerpen aanlevert, verklaart de klant dat hij daarvoor de benodigde rechten heeft. De klant vrijwaart Roona voor aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

## Artikel 18 - Privacy

Roona verwerkt persoonsgegevens voor het uitvoeren van bestellingen, contact, verzending, facturatie, wettelijke verplichtingen, klantenservice en, indien van toepassing, inkoopregistratie.

Roona gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en verwerkt deze volgens de privacyverklaring op de website.

Bij inkoop van goud, zilver of andere waardevolle goederen kan Roona wettelijk of praktisch verplicht zijn identificatiegegevens te controleren en gegevens te bewaren voor administratie, veiligheid en naleving van regelgeving.

## Artikel 19 - Inkoop van goud, zilver en andere waardevolle goederen

Wanneer een klant of leverancier goud, zilver, munten, sieraden, baren, antiek zilver of andere waardevolle goederen aan Roona aanbiedt, geldt deze persoon als aanbieder of leverancier van die goederen.

De aanbieder verklaart bevoegd eigenaar te zijn van de aangeboden goederen en verklaart dat deze goederen niet afkomstig zijn uit diefstal, heling, fraude, witwassen of andere ongeoorloofde of criminele activiteiten.

Bij verkoop aan Roona is legitimatie verplicht. Een geldig identiteitsbewijs of rijbewijs is toegestaan voor zover dit volgens toepasselijke regels volstaat.

Roona beoordeelt aangeboden goederen onder meer op zichtbare kenmerken, keurtekens, gewicht, gehalte, samenstelling, staat, marktwaarde en waar nodig met XRF-analyse of andere testmethoden.

Een inkoopvoorstel is vrijblijvend totdat beide partijen akkoord zijn. Bij akkoord wordt de transactie vastgelegd volgens de administratieve werkwijze van Roona.

Voor veiligheid van klant en Roona vindt betaling bij akkoord in beginsel plaats per bankoverschrijving. Contante betaling wordt niet aangeboden, tenzij Roona dit uitdrukkelijk en binnen wettelijke kaders schriftelijk bevestigt.

Wanneer goederen voor nader onderzoek of taxatie worden achtergelaten, worden hierover duidelijke afspraken gemaakt. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor juiste informatie over herkomst, eigendom en bevoegdheid tot verkoop.

## Artikel 20 - Overmacht

Roona is niet gehouden verplichtingen na te komen wanneer zij daartoe wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht vallen onder meer brand, diefstal, ziekte, storingen, transportproblemen, schaarste aan materialen, extreme prijschommelingen, overheidsmaatregelen, leveranciersproblemen of andere omstandigheden buiten redelijke invloed van Roona.

Wanneer overmacht tijdelijk is, mag Roona de verplichting opschorten. Wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, mogen partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden voor het deel dat niet kan worden uitgevoerd.

## Artikel 21 - Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten met Roona is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost.

Als een geschil niet onderling wordt opgelost, kan het worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland. Voor consumenten geldt dat zij altijd gebruik kunnen maken van de rechter die volgens dwingend consumentenrecht bevoegd is.

## Artikel 22 - Wijziging van deze voorwaarden

Roona mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De versie die gold op het moment van de bestelling of opdracht blijft van toepassing op die bestelling of opdracht, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

De meest actuele versie wordt op de website gepubliceerd of op verzoek verstrekt.

## Bijlage - Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugsturen wanneer u de overeenkomst wilt herroepen. U mag herroepen ook op een andere duidelijke manier melden, bijvoorbeeld per e-mail.

Aan: Roona Trading / Roona Shop, Exportweg 4, 9301 ZV Roden, Nederland

E-mail: info@roona-shop.nl

Ik/Wij deel/delen u hierbij mede dat ik/wij onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten herroep/herroepen:

Product(en): .....

Besteld op: ..... Ontvangen op: .....

Naam consument(en): .....

Adres consument(en): .....

Ordernummer: .....

IBAN voor eventuele terugbetaling, indien nodig: .....

Datum: ..... Handtekening: .....