# Heldere afspraken.

Siep.Studio · versie 1.1

### Welkom bij Siep.Studio

Een handgemaakt stuk voor thuis, of een dag met je handen in de klei. Fijn dat je er bent. Hieronder staan de afspraken voor bestellen en meedoen bij Siep.Studio.

### 1. Wie ik ben

Siep.Studio is een handelsnaam van Lemon Holding B.V. Vestigings- en postadres: Molenstraat 64, 5341 GE Oss. KvK: 17207338. Btw-identificatienummer: NL818048657B01. Je bereikt me via info@siep.studio of 06 39779066, tegen het gewone tarief van je telefoonaanbieder.

Deze voorwaarden gelden voor mijn verkoop van keramiek en voor workshops, draaiweekenden en lessen. Bij een zakelijke maatwerkopdracht leg ik eventuele aanvullende afspraken vooraf schriftelijk vast. De wettelijke consumentenrechten in deze tekst gelden voor consumenten. Een afzonderlijke afspraak gaat voor, voor zover de wet dat toestaat.

### 2. Bestellen en betalen

Bij elk aanbod staan de belangrijkste kenmerken, prijs, beschikbaarheid en wat is inbegrepen. Prijzen voor consumenten zijn in euro en inclusief btw, tenzij btw niet van toepassing is. Eventuele bezorgkosten staan vóór het bestellen in het overzicht. Ik reken geen verplichte kosten achteraf bij.

Je kunt vóór bevestiging je gegevens en bestelling controleren en aanpassen. De overeenkomst komt tot stand wanneer je de bestelling bevestigt en ik deze per e-mail bevestig. Je betaalt online via de betaalmethoden die in de checkout worden aangeboden. Een plek voor een workshop of draaiweekend is definitief gereserveerd zodra de betaling is voldaan. Een tijdelijke reservering kan vervallen als de betaling uitblijft; je ziet de betaalstatus in de betaalomgeving.

Bij een inschrijving per e-mail gelden de afspraken in mijn schriftelijke bevestiging. Ontvang je een factuur, dan betaal je die binnen 14 dagen, tenzij ik vooraf iets anders met je afspreek. Bij uitblijven van betaling neem ik contact op voordat een bevestigde afspraak wordt beëindigd. Een kennelijke fout in het aanbod bespreek ik met je; ik lever geen ander product of hogere prijs zonder jouw instemming.

Bij fysieke producten hoef je niet verplicht meer dan 50% vooruit te betalen. Wil je de rest bij aflevering betalen? Neem vóór het bestellen contact op via info@siep.studio; ik leg dan de aanbetaling en betaling bij aflevering vast. Volledig vooruitbetalen mag wel als je daar zelf voor kiest.

Je ontvangt de bestelling en deze voorwaarden in een bewaarbare bevestiging, met de pdf van de toepasselijke versie. Een latere wijziging geldt alleen voor nieuwe overeenkomsten. Een testbestelling is geen echte aankoop: er wordt niets betaald of verzonden.

## 3. Keramiek, levering en garantie

Keramiek is handwerk. Kleine verschillen in vorm, glazuur en kleur kunnen erbij horen; bij een uniek stuk krijg je het afgebeelde stuk. Verschillen mogen niet afdoen aan de eigenschappen en kwaliteit die ik heb beloofd. Informatie over gebruik en onderhoud staat bij het product of geef ik bij levering.

Ik bezorg artikelen in Nederland en België op het opgegeven afleveradres. Levertijd: Uiterlijk binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst, tenzij vóór de bestelling uitdrukkelijk een andere termijn is afgesproken. Is er vertraging, dan informeer ik je. Als ik niet tijdig lever, kun je me waar nodig een redelijke laatste termijn geven en daarna de koop ontbinden. Een extra termijn is niet nodig als ik weiger te leveren of een vooraf afgesproken leverdatum voor jou essentieel was. Bij ontbinding betaal ik je zonder onnodige vertraging terug. Het risico van beschadiging of verlies tijdens mijn verzending blijft bij mij tot jij of een door jou aangewezen ontvanger het pakket heeft ontvangen.

Je hebt recht op een product dat voldoet aan de overeenkomst, ook na de bedenktijd. Er geldt geen vaste beperking van deze wettelijke garantie tot twee jaar: wat je mag verwachten hangt onder meer af van het product en normaal gebruik. Meld schade of een gebrek zodra je het ontdekt. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval op tijd. Stuur zo mogelijk een foto mee, zodat ik je goed kan helpen; een foto is geen voorwaarde voor je wettelijke rechten. Ik zoek kosteloos een passende oplossing, zoals herstel of vervanging, en waar de wet dat bepaalt prijsvermindering of terugbetaling. Ook noodzakelijke retourkosten bij een gegrond gebrek zijn voor mij.

## 4. Online producten: bedenktijd en terugsturen

Bij een gewone online aankoop kun je zonder reden herroepen tot en met 14 dagen na de dag waarop jij of jouw aangewezen ontvanger het product ontvangt. Bij meerdere producten uit één bestelling die apart worden bezorgd, begint de termijn na ontvangst van het laatste product. Je mag ook vóór ontvangst herroepen. Eindigt de termijn op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag, dan telt de eerstvolgende werkdag.

Laat vóór het verstrijken van die termijn duidelijk weten dat je de koop ongedaan maakt. Dat kan via ‘Koop ongedaan maken’ op mijn website, het modelformulier onderaan, een e-mail aan info@siep.studio, een brief aan Molenstraat 64, 5341 GE Oss, of telefonisch via 06 39779066. Je hoeft geen reden op te geven. Het online formulier is geen verplichte manier. Een online melding bevestig ik per e-mail; voor herroeping is geen voorafgaande goedkeuring nodig.

Na je melding heb je nog 14 dagen om het product terug te sturen of terug te geven aan Molenstraat 64, 5341 GE Oss. Verpak breekbare keramiek zorgvuldig en bewaar het verzendbewijs. De directe kosten van terugsturen zijn voor jou. Indicatie voor een gewoon pakket tot 10 kg binnen Nederland: ongeveer € 7,45 tot € 8,75 volgens de PostNL-tarieven van juli 2026. Grotere of zwaardere pakketten en andere vervoerders kunnen meer kosten; je kiest zelf een geschikte vervoerder. Je mag een product bekijken en beoordelen zoals in een winkel. Gebruik je het meer dan daarvoor nodig is, dan kun je aansprakelijk zijn voor de daardoor ontstane waardevermindering. Dat neemt je recht op herroeping niet weg.

Ik betaal uiterlijk binnen 14 dagen na je herroepingsmelding terug, met hetzelfde betaalmiddel en zonder terugbetalingskosten, tenzij je uitdrukkelijk instemt met een andere wijze. Ik mag wachten tot ik het product terug heb of je aantoont dat het is teruggestuurd, afhankelijk van wat eerst gebeurt. Gaat de volledige

productbestelling terug, dan vergoed ik ook de standaard heenbezorgkosten. Een toeslag voor een duurdere bezorgkeuze hoeft niet terug. Bij een gedeeltelijke retour blijven de oorspronkelijke bezorgkosten in beginsel verschuldigd. Een retour verandert niets aan een apart geboekte workshop of les.

Een product dat volgens jouw individuele specificaties is gemaakt of duidelijk gepersonaliseerd is, kan wettelijk van bedenktijd zijn uitgezonderd. Ik vermeld die uitzondering vóór het bestellen. ‘Handgemaakt’ op zichzelf is geen uitzondering. Bij aankoop in mijn fysieke winkel geldt geen wettelijke bedenktijd; je recht op een goed product blijft altijd bestaan.

## 5. Workshops, draaiweekenden en lessen

Voor de recreatieve workshops en draaiweekenden op een vooraf vastgestelde datum geldt de wettelijke uitzondering voor vrijetijdsbesteding op een bepaalde datum of periode: er is geen wettelijke bedenktijd. Deze uitzondering geldt niet automatisch voor andere cursussen of privélessen. Als voor een les wel bedenktijd geldt, kun je binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst zonder reden herroepen via dezelfde contactmogelijkheden als hierboven. Voor het starten van zo'n dienst binnen de bedenktijd maak ik eerst de wettelijk vereiste afzonderlijke afspraken over toestemming en eventuele betaling voor al geleverde diensten. Zonder die afspraken start ik niet voortijdig.

Omdat ik met kleine groepen werk, houd ik bij een betaalde boeking jouw plek vrij. Kun je niet komen? Meld het zo snel mogelijk via info@siep.studio of de annuleringsfunctie op de website. Voor gewone annulering van een workshop of draaiweekend geldt:

- Minstens 21 dagen vóór aanvang: 100% van het deelnamebedrag terug.
- Minstens 14 maar minder dan 21 dagen vóór aanvang: 50% terug.
- Minder dan 14 dagen vóór aanvang, of niet verschijnen: 0% terug.

Ik reken vanaf de afgesproken starttijd in Nederlandse tijd; een dag is 24 uur. Deze regeling beperkt geen wettelijk herroepingsrecht. Een inhouding mag niet hoger zijn dan een redelijke vergoeding voor mijn kosten en gemiste inkomsten. Bespaarde kosten en een opnieuw verkochte plek weeg ik mee. Voor overige cursussen en privélessen bespreek ik annulering apart; zonder afzonderlijke afspraak pas ik bovenstaande percentages niet automatisch toe. Ook daarbij gelden je wettelijke opzeggingsrechten en mag een eventuele vergoeding niet onredelijk zijn.

Je mag zelf een vervangende deelnemer regelen; geef vooraf de naam door. Verplaatsen van een workshop of draaiweekend naar een andere datum geldt als annuleren en opnieuw boeken, met dezelfde regeling. Moet ik annuleren door bijvoorbeeld ziekte, overmacht of onvoldoende deelnemers? Dan kies jij een beschikbare alternatieve datum of volledige terugbetaling van je deelnamebedrag. Andere wettelijke rechten, waaronder eventuele schadevergoeding, blijven gelden.

## 6. In het atelier

Het atelier is op de eerste verdieping van een monumentaal pand en heeft geen lift. Houd daar rekening mee als je een plek boekt. Draag kleding die tegen klei en een glazuurvlekje kan. Volg de aanwijzingen voor veilig werken en laat vooraf weten als je een praktische aanpassing nodig hebt.

Materialen, glazuren en stoken zijn inbegrepen, tenzij bij het aanbod anders staat. Ik spreek met je af

wanneer je je werk ophaalt, bijvoorbeeld op een koopzondag. Ik behandel het zorgvuldig, maar tijdens drogen en stoken kan een werkstuk barsten of vervormen. Een gaaf eindresultaat kan ik niet altijd garanderen. Dit doet niets af aan mijn plicht om zorgvuldig te werken en aan je rechten als ik een fout maak.

## 7. Klachten, aansprakelijkheid en privacy

Is iets niet naar wens? Laat het weten via info@siep.studio, met je bestelnummer als je dat hebt. Ik zoek samen met je een passende oplossing. Komen jij en ik er niet uit, dan kun je je wettelijke rechten bij de bevoegde rechter uitoefenen. Het Nederlandse recht is van toepassing, zonder je de dwingende consumentenbescherming te ontnemen waarop je recht hebt.

Ik ben verantwoordelijk voor de goede uitvoering van mijn afspraken met je. Mijn wettelijke aansprakelijkheid, ook voor letsel of schade aan eigendommen, wordt niet algemeen uitgesloten. Bij overmacht bespreek ik met je wat nog mogelijk is; je recht om een niet uitgevoerde overeenkomst te beëindigen en terugbetaling te krijgen blijft gelden voor zover de wet dat bepaalt.

Ik gebruik je gegevens voor het uitvoeren van je bestelling, inschrijving en noodzakelijke communicatie. Voor de nieuwsbrief vraag ik je apart toestemming en kun je je altijd uitschrijven. Voor vragen over je gegevens of het uitoefenen van je privacyrechten kun je me mailen. Deelname aan een workshop is geen toestemming om herkenbare foto's van jou voor publiciteit te gebruiken.

## 8. Cadeaubonnen

Een cadeaubon wordt actief na bevestigde betaling. Bij online aankoop ontvangt de koper de afdrukbare PDF met unieke code om zelf cadeau te geven. Bij aankoop in het atelier kan ik de code op een cadeaukaart schrijven; mailen van de PDF is optioneel. Voor, van en een persoonlijke boodschap zijn optioneel.

Een lesbon geeft recht op één workshopplek, één draaiweekendplek of het daarop vermelde aantal privélessen van twee uur. Je kiest bij aankoop nog geen datum. Voor een workshop of draaiweekend kies je later een beschikbare datum op de website. Een privélespakket boek je met de code in één keer voor het volledige gekochte aantal lessen; de datums spreken we persoonlijk af. Daarna houd ik de gevolgde lessen zelf bij. Een lesbon dekt het gekochte recht ook als de prijs later stijgt: voor die plek of dat pakket hoef je niet bij te betalen. De bon geldt niet voor een ander type of een ander aantal lessen.

Een bedragbon is verkrijgbaar vanaf €25 en geldt voor workshops, draaiweekenden, privélessen en aankopen in de webwinkel of het atelier. Het tegoed blijft het op de bon vermelde eurobedrag. Is de actuele bestelprijs hoger, ook na een prijsverhoging, dan betaal je het verschil. Is de bestelprijs lager, dan vervalt het ongebruikte bedrag: je besteedt de bon in één keer en er blijft geen restsaldo over.

Elke code is één keer te gebruiken. Vul hem bij het afrekenen in of geef hem aan mij bij de kassa. Je kunt per bestelling één cadeaubon gebruiken. Je kunt met een cadeaubon geen nieuwe cadeaubon kopen. Cadeaubonnen hebben geen vervaldatum en zijn niet inwisselbaar voor geld. Een mislukte of definitief geannuleerde betaalpoging gebruikt de cadeaubon niet op. Bij een onzekere betaalstatus blijft de code tijdelijk voor die bestelling gereserveerd, totdat de uitkomst is gecontroleerd.

Bij annulering gelden de afspraken voor het gekozen product of de geboekte activiteit en je wettelijke

rechten. Ik kan een gebruikte code na annulering van de volledige boeking herstellen of vervangen. Dat gebeurt niet automatisch naast een geldterugbetaling: ik handel de cadeaubon en een eventuele terugbetaling van het bijbetaalde bedrag samen af. Bestaande wettelijke herroepings- en terugbetalingsrechten blijven gelden.

**Liefs, Siep**

## Modelformulier voor herroeping

Dit formulier gebruik je alleen als je een overeenkomst wilt herroepen. Het is niet verplicht; een andere duidelijke melding is ook geldig.

Aan: Siep.Studio (handelsnaam van Lemon Holding B.V.), Molenstraat 64, 5341 GE Oss, info@siep.studio.

Hierbij deel ik u mee dat ik mijn overeenkomst over de verkoop van de volgende goederen of de levering van de volgende dienst herroep:

Goederen/dienst: .....

Besteld op / ontvangen op: .....

Naam consument(en): .....

Adres consument(en): .....

Handtekening consument(en), alleen bij een papieren formulier: .....

Datum: .....

Streep door wat niet van toepassing is.