

Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt op 1-4-2025

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
2. overeenkomst buiten verkooppriimte: iedere overeenkomst tussen Stella Fietsen en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkooppriimte van Stella Fietsen dan wel wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkooppriimte van de handelaar is;
3. maatwerk: de producten die door Stella Fietsen worden vervaardigd zijn maatwerk en worden op basis van specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die op basis van individuele keuzes en/of beslissingen van de consument zijn gemaakt;
4. duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument de koop buiten verkooppriimte kan herroepen, welke termijn begint te lopen op de dag waarop de gekochte zaak door de consument is ontvangen;
6. herroeping: de mogelijkheid van de consument om van de overeenkomst buiten verkooppriimte af te zien.

Artikel 2 – Identiteit

Stella Fietsen B.V., gevestigd aan de Velserweg 2, 1942LD Beverwijk.

Telefoonnummer: 088 – 2526 301. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:30 uur

Website: www.stella.nl

E-mailadres: klantenservice@stellanext.nl.

Inschrijvingsnummer Handelsregister: 96192674

BTW identificatienummer: NL867506817B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Stella Fietsen en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Stella Fietsen en de consument.
2. Uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst worden deze algemene voorwaarden aan de consument ter hand gesteld.
3. Indien de overeenkomst buiten verkooppriimte wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst wordt gesloten, na instemming van de consument, de tekst van de algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan kennisnemen en kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 4 – Aanbod

1. Het aanbod van producten bij de overeenkomst buiten verkoopruimte wordt gedaan met vermelding van de relevante informatie, zoals de duur van het aanbod, de voorwaarden waaronder het aanbod wordt gedaan, alsmede zodanige informatie dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden, de totale prijs van het product inclusief belastingen, eventuele kosten van aflevering, de wijze van betaling, eventuele kosten van communicatie met Stella Fietsen, de wijze van tot stand komen van de overeenkomst, de levering, de uitvoering, de wijze waarop Stella Fietsen met klachten omgaat en het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. In het geval Stella Fietsen gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Stella Fietsen niet.

Artikel 5 – Overeenkomst

1. De overeenkomst komt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment waarop de consument het aanbod aanvaardt en voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Bevestiging van de overeenkomst buiten de verkoopruimte vindt schriftelijk of per e-mail plaats. Indien de consument het aanbod langs elektronische wijze heeft aanvaard, bevestigt Stella Fietsen onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Stella Fietsen passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data. Indien de consument elektronisch kan betalen neemt Stella Fietsen zoveel mogelijk passende veiligheidsmaatregelen in acht.

Artikel 6 – Herroeping/annulering

1. Bij aankoop van producten buiten verkoopruimte heeft de consument het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende de periode van veertien dagen te rekenen vanaf de dag van levering van het product. De producten die de consument niet wenst te houden, dienen binnen 14 dagen na de dag van kennisgeving van de herroeping worden teruggestuurd. Stella Fietsen is gerechtigd om restitutie in te houden totdat Stella Fietsen het product intact, compleet en ongebruikt retour heeft ontvangen. Onder 'ongebruikt' wordt niet begrepen, datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk was voor de consument om de aard, de werking en de kenmerken van een product te inspecteren en vast te stellen, op dezelfde wijze als dat dit in een fysieke winkel zou worden gedaan. Stella Fietsen raadt aan om voor de retourzending de originele verpakking te gebruiken om schade aan het product te voorkomen. Eventuele schades of het kwijtraken van geretourneerde producten gedurende het retourtransport zijn namelijk voor verantwoordelijkheid en rekening van de consument.
2. Indien de consument gebruik maakt van het recht tot herroeping, komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument.
3. Indien de consument een bedrag heeft betaald, zal Stella Fietsen dit bedrag binnen 14 dagen aan de consument terugbetalen. Stella Fietsen behoudt zich het recht voor extra kosten in rekening te

brengen dan wel een eventuele waardevermindering van het geretourneerde product zoals bedoeld in het eerste lid af te trekken van het restitutiebedrag. Schade aan het product, een vuil product, en/of een product dat meer dan 5 km is gebruikt, wordt beschouwd als aanwijzing van een gebruik dat verder strekt dan wat redelijkerwijs noodzakelijk is om de aard, de werking en de kenmerken van het product te inspecteren en vast te stellen.

4. Indien het product maatwerk is, heeft de consument het recht op ontbinding niet. Onder maatwerk verstaat Stella Fietsen een product die volgens specificaties van de consument is vervaardigd, niet geprefabriceerd is en/of is vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd is. Stella Fietsen heeft de consument bij het aanbod, dan wel tijdig voor het sluiten van de overeenkomst hierop gewezen.

5. Bij annulering van een aankoop van producten of diensten binnen de verkoopprijs, kan de consument een schadevergoeding aan Stella Fietsen verschuldigd zijn. Die vergoeding is gebaseerd op de kosten die Stella Fietsen tot aan het moment van annuleren heeft moeten maken en wordt als volgt berekend:

- Is de (af)leverdatum nog niet bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering binnen 48 uur na aankoopdatum en tijd plaats, dan is er geen vergoeding verschuldigd;
- Is de (af)leverdatum nog niet bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering later dan 48 uur na aankoopdatum en tijd plaats, dan bedraagt de vergoeding 10% van de totale koopsom;
- Is de (af)leverdatum bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering tenminste 4 werkdagen voor die (af)leverdatum en tijd plaats, dan bedraagt de vergoeding 50% van de totale koopsom;
- Is de (af)leverdatum bekend en vindt het kenbaar maken van de annulering binnen 3 werkdagen voor die (af)leverdatum plaats, dan bedraagt de vergoeding 75% van de totale koopsom;
- Vindt het kenbaar maken van de annulering plaats op de (af)leverdatum, dan bedraagt de vergoeding 100% van de totale koopsom.

6. Stella Fietsen zal een eventuele aanbetaling in mindering brengen op de schadevergoeding die de consument volgens lid 5 van dit artikel eventueel verschuldigd is. Indien de schadevergoeding de aanbetaling overstijgt zal de consument een factuur voor het verschil ontvangen.

7. Eventuele door de consument met derden afgesloten overeenkomsten, waaronder maar niet uitsluitend een fietsverzekering of kredietovereenkomst, dient de consument voor eigen rekening en risico te herroepen c.q. annuleren.

Artikel 7 – Service en garantie

1. Deze garantievoorzieningen zijn van toepassing op elektrische fietsen ("e-bikes") die rechtstreeks zijn gekocht bij Stella Fietsen B.V.

2. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op garantie:

- zonder originele aankoopbon van Stella Fietsen;
- voor e-bikes gekocht van derden (zoals wederverkopers of professionele handelaren).

3. De duur van de garantie is afhankelijk van het type fiets en de kilometerstand bij aflevering:

Type Fiets	Kilometerstand	Garantieperiode
Nieuwe fietsen	Tot 15 km	2 jaar
Demo fietsen	Tot 150 km	1 jaar
Occasion fietsen	Tot 1.500 km	6 maanden
Occasion fietsen	Meer dan 1.500 km	3 maanden

4. Stella Fietsen geeft garantie op materiaal-, fabricage- en montagefouten. Slijtageonderdelen zoals kettingen, remmen, banden, handvatten, verlichting, lak, enz. zijn uitgesloten.

5. Gebruiksschade, roekeloos gebruik, vallen, aanpassingen door derden of gebruik buiten normaal particulier gebruik (zoals verhuur of wedstrijden) sluiten garantie uit.

6. De garantie gaat in op de afleverdatum, zoals vermeld op de originele afleverbon.

7. Aanvullende fabrieksgarantie geldt voor nieuwe e-bikes:

- Frame en vaste voorvork: 5 jaar
- Eleon-accu: 3 jaar
- Bosch/Shimano-accu: 2 jaar

8. Garantie-, service- en/of onderhoudswerkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd in een van de Stella-servicecenters / Stella-vestiging vanwege kwaliteits- en veiligheidseisen. Uitsluitend in overleg en met schriftelijke goedkeuring van Stella Fietsen kan service en/of onderhoud aan het huis van de consument plaatsvinden tegen de alsdan geldende tarieven.

9. De volgende onderhoudsbeurten zijn verplicht:

- Eerste beurt: binnen 1 jaar na aankoop of vóór 1.000 km (wat het eerst komt)
- Regulier onderhoud: jaarlijks of om de 3.000 km

10. Garantie vervalt bij:

- ondeugdelijk gebruik
- schade door val of botsing
- onderhoud buiten Stella zonder toestemming
- niet nakomen van onderhoudsverplichtingen of meldplichten
- verlopen garantieperiode

11. Defecten of schade moeten binnen 48 uur schriftelijk gemeld worden aan Stella Fietsen en binnen 3 werkdagen schriftelijk bevestigd worden (ook via e-mail). Bij gebreke hiervan vervalt iedere garantie en aansprakelijkheid van Stella Fietsen. Originele bon en datum moeten worden bijgevoegd.

12. Losgekomen of beschadigde onderdelen moeten bewaard blijven, mede vanwege inspectie.

13. Bij gerechtvaardigde garantie wordt het defect hersteld of vervangen. Stella mag hiervoor ook refurbished onderdelen gebruiken.

14. Stella kan vervangende onderdelen houden zonder compensatie.

Aansprakelijkheid is beperkt tot herstel/vervanging, en sluit gevolgschade uit, tenzij sprake is van opzet of grove schuld door Stella Fietsen.

15. Bij reparaties onder garantie worden de kosten van het defecte onderdeel gedekt volgens de garantiebepalingen van Stella Fietsen of de fabrikant. De arbeidskosten voor het vervangen van het onderdeel zijn kosteloos wanneer:

- het defect het gevolg is van een fabrieksfout of ondeugdelijk product, én

- de werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een van de Stella-servicecenters.

Indien echter alleen het onderdeel onder fabrieksgarantie valt, en de fout niet aan Stella Fietsen zelf toe te rekenen is (bijvoorbeeld bij Bosch/Shimano), dan kunnen de kosten van arbeid voor rekening van de klant komen.

Deze kosten worden vooraf besproken en schriftelijk bevestigd. Er wordt altijd gestreefd naar een redelijke oplossing.

16. Garantie geldt alleen voor de oorspronkelijke koper, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

17. Voor garantie kan gevraagd worden om het ingevulde afleverformulier of bewijs van onderhoud.

18. Indien Stella Fietsen aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is de aansprakelijkheid van Stella Fietsen beperkt tot het bedrag dat onder de betreffende (beroeps- en/of bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekeraar van Stella Fietsen wordt gedekt en uitgekeerd. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekeraar/verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Stella Fietsen beperkt tot de aankoopprijs van het verkochte product.

Artikel 8 – Betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling uiterlijk bij de levering van het product te geschieden. Voor producten, die Stella Fietsen niet op of niet omstreeks de dag van aankoop kan (af)leveren, kan Stella Fietsen voor zover dit wettelijk is toegestaan, een vooruitbetaling verlangen. Op onze website www.stella.nl is meer informatie te vinden over de manieren waarop kan worden betaald.

2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, kan Stella Fietsen de consument aanzeggen om binnen een termijn van 14 dagen alsnog aan zijn betalingsverplichting(en) te voldoen. Na het uitblijven van de gestelde termijn van 14 dagen, is de consument over het nog verschuldigde bedrag een contractuele rente van 1% per maand dan wel – in het geval de wettelijke rente hoger is – de wettelijke rente verschuldigd en is Stella Fietsen gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

3. De kosten voor een eventuele (fiets)verzekering, dient de consument rechtstreeks te voldoen aan diens verzekeringsmaatschappij; de polisvoorwaarden van de verzekering zijn van toepassing. Stella Fietsen is enkel bemiddelaar bij de totstandkoming van de verzekering en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor uitsluiting of weigering door de verzekeraar, dan wel het niet (correct) tot stand komen/activeren van de verzekering.

Artikel 9 – Levering

1. De door Stella Fietsen opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief; een opgegeven leveringstermijn vormt geen fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW. Indien de levering vertraging oploopt of slechts ten dele kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan zo spoedig mogelijk bericht. Als duidelijk is dat de daadwerkelijke levering langer dan 120 dagen vanaf de opgegeven indicatieve leveringstermijn zal plaatsvinden, zijn zowel de consument als Stella gerechtigd om de overeenkomst voor wat betreft het vertrapte deel kosteloos te ontbinden; speciale pre-order, voorinschrijving of soortgelijke acties kunnen hiervan worden uitgezonderd.

2. Stella Fietsen zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de bestelling van producten.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Stella Fietsen kenbaar heeft gemaakt.
4. Afspraken voor levering of het ophalen van een product, dan wel voor werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 7 lid 8, kunnen door de consument uiterlijk 2 werkdagen van te voren, kosteloos worden geannuleerd of worden verzet. Stella is gerechtigd om de kosten van € 49,95 voor een niet tijdig geannuleerde afspraak of niet nagekomen afspraak in rekening te brengen.
5. Indien de levering van een gekocht product onmogelijk blijkt, dan zal Stella Fietsen zich inspannen een vervangend product te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal de consument duidelijk en begrijpelijk worden gemeld dat sprake is van een vervangend product.
6. Stella Fietsen bezorgt alleen op het Nederlandse vasteland. Bezorging op de Waddeneilanden is mogelijk, mits de kosten van de overtocht naar en van de Waddeneilanden door de consument worden vergoed. Uitzondering hierop is de levering op een eiland vanaf een Stella verhuurcenter wanneer geopend.
7. Indien een levering niet kan plaatsvinden wegens onjuiste adresgegevens of afwezigheid van de klant, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor een nieuwe afleverpoging.

Artikel 10 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Stella Fietsen geleverde producten blijven eigendom van Stella Fietsen totdat de consument al hetgeen hij op grond van de overeenkomst is verschuldigd volledig heeft betaald.
2. De zaak is voor risico van de consument vanaf het moment van bezorging. Bij tenietgaan of achteruitgang van het geleverde door een oorzaak die niet aan verkoper kan worden toegerekend, blijft de koopsom volledig verschuldigd.
3. Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op de consument is overgegaan, mag de consument de producten niet verpanden of andere zekerheidsrechten op deze zaken vestigen.

Artikel 11 – Klachten en klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bewakende tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Stella Fietsen. De consument kan er geen beroep op doen dat de afgeleverde zaken niet aan de overeenkomst beantwoorden, indien hij dit onderzoek nalaat of Stella Fietsen niet binnen bewakende tijd van de gebreken in kennis stelt.
2. Bij een tijdig ingediende klacht stelt de consument Stella Fietsen in de gelegenheid onderzoek te (laten) doen naar de gegrondheid van de klacht. Bij een terecht klacht verleent de consument aan Stella Fietsen een redelijke termijn voor herstel of vervanging van het geleverde product.
3. Mocht u het niet eens zijn met de oplossing of komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een geschillenorgaan of organisatie via het Europees ODR Platform.

Artikel 12 – Geschillen

1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Tenzij dwingende bepalingen dat in de weg staan wordt als bevoegde rechter aangewezen de rechter in het arrondissement waar Stella Fietsen is gevestigd.

Artikel 13 – Gebruik van producten van derden

Gebruik van accessoires of onderdelen van andere fabrikanten is voor risico van de consument. Stella Fietsen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door producten van derden.

Artikel 14 – Slotbepalingen

1. Stella Fietsen is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd.
3. Wijzigingen in deze voorwaarden hebben geen terugwerkende kracht op reeds gesloten overeenkomsten, tenzij wettelijk verplicht.