



# Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt op 04-02-2021

## 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 verkoopruimte: iedere overeenkomst tussen Stella Fietsen en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkoopruimte 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 verkoopruimte 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 of de handelaar 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 verkoopruimte 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 verkoopruimte af te zien.

## Artikel 2 – Identiteit

Stella Fietsen B.V., gevestigd aan de Oosteinderweg 90, 8072 PD Nunspeet (tevens bezoekadres).

Telefoonnummer: 0341 – 25 22 66. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:30 uur

en op zaterdag van 09:00 – 17:00 uur.

E-mailadres: [info@stellafietsen.nl](mailto:info@stellafietsen.nl).

Inschrijvingsnummer Handelsregister: 58250603

BTW identificatienummer: 852946508B01

**Stella Fietsen**  
**A** Oosteinderweg 90  
**P** 8072 PD Nunspeet

**T** 0341 – 25 22 66  
**E** [info@stellafietsen.nl](mailto:info@stellafietsen.nl)  
**W** [www.stellafietsen.nl](http://www.stellafietsen.nl)

**IBAN** NL13 INGB 0008 0272 15  
**BTW** 8529.46.508.B01  
**KVK** 5825.0603

## 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 verkoopruimte 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 kennismaken 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 de ondernemer 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.
4. Bij annulering van de overeenkomst door de consument dient de consument de daadwerkelijk geleden schade van Stella Fietsen te vergoeden.

## Artikel 6 – Herroeping

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 aankoop van producten of diensten binnen verkoopruimte, heeft de consument het recht om de aankoop met opgave van redenen kosteloos te ontbinden indien hij dit kenbaar maakt in de redelijk gestelde termijn van 48 uur na aankoopdatum. Indien de consument de ontbinding kenbaar maakt na de redelijk gestelde termijn van 48 uur, is de consument een schadevergoeding verschuldigd aan Stella Fietsen. Deze is gebaseerd op de kosten die Stella Fietsen heeft gemaakt. Indien de consument nog geen definitieve datum heeft afgesproken voor het leveren van het door hem bestelde product of het uitvoeren van de dienst, zal er schadevergoeding verschuldigd zijn van 10% van de totale koopsom. Indien de consument een definitieve datum heeft afgesproken voor het leveren van het door hem bestelde product of het uitvoeren van de dienst, zal er een schadevergoeding verschuldigd zijn van 30% van de totale koopsom. Indien de consument op de dag van levering van het door hem bestelde product of dienst kenbaar maakt de overeenkomst te willen ontbinden, is hij een schadevergoeding verschuldigd van 50% aan Stella Fietsen.
6. Stella Fietsen zal de aanbetaling in mindering brengen op de schadevergoeding die de consument verschuldigd is zoals kenbaar is gemaakt in lid 5. Indien de schadevergoeding de aanbetaling overstijgt zal de consument een factuur voor het verschil ontvangen.

## Artikel 7 – Service- en garantie

1. De garantievoorwaarden zoals bedoeld in dit artikel 7, zijn van toepassing op nieuwe elektrische fietsen ('e-bikes'), die een consument rechtstreeks bij Stella Fietsen heeft gekocht.
2. Er kan geen beroep worden gedaan op garantie:
  - zonder de originele aankoop bon van Stella Fietsen;
  - ten aanzien van e-bikes die zijn gekocht van een derde, zoals een (professionele) tussenhandelaar.
3. Voor showroommodellen of tweedehands e-bikes, zoals de Stella huisselectie e-bikes of Stella Outlet e-bikes, geldt een beperkte garantie van twaalf (12) maanden. Deze garantie geldt alleen voor consumenten.
4. Stella Fietsen geeft ter zake de e-bike garantie op materiaal-, fabricage- en montagefouten. De garantie omvat alle componenten, die ervoor zorgen dat de e-bike operationeel is, met uitzondering van de slijtdelen (lid 9).
5. Stella Fietsen kan niet garanderen dat er altijd ongestoord gebruik kan worden gemaakt van de e-bike en kan evenmin een optimaal rijcomfort garanderen. Gebruiksgemak en rijcomfort zijn (mede) afhankelijk van factoren, waar Stella Fietsen geen controle over heeft, waaronder begrepen de persoonlijke keuze(s) van de consument of weersomstandigheden.
6. De garantieperiode vangt aan op de leverdatum zoals vermeld op de originele afleverbon van de relevante e-bike.
7. Naast de wettelijke garantie, geldt voor nieuwe e-bikes (en dus niet voor de e-bikes bedoeld in artikel 7.3) de volgende aanvullende garantie:
  - Voor het frame en de vaste voorvork vijf (5) jaar na levering van de e-bike;
  - Voor een Eleon accu geldt een garantieperiode van drie (3) jaar na levering van de e-bike;
  - Voor Bosch en Shimano accu's geldt een garantieperiode van twee (2) jaar na levering van de e-bike.
8. Mits aan de garantievoorwaarden zoals bedoeld in dit artikel 7 is voldaan, repareert of vervangt Stella Fietsen het defecte onderdeel op een zodanige wijze, dat de e-bike naar het redelijke oordeel van Stella Fietsen weer operationeel is.
9. Slijtage is uitgesloten van de garantie. De volgende onderdelen van de e-bike zijn in ieder geval onderhevig aan slijtage ('slijtdelen'): ketting of riem, derailleur en derailleurwielletjes, tandwielen, binnen- en buitenbanden, handvatten, lampen, remblokken- en remschijven, remolie, zadel, pedalen, snelbinders en de lak.
10. De garantie komt te vervallen:

Bij onverantwoordelijk, roekeloos, onjuist, onkundig of oneigenlijk gebruik van de e-bike. Dit is onder meer het geval indien de e-bike voor andere doeleinden dan voor dagelijks eigen gebruik is ingezet (waaronder commerciële verhuur, wedstrijden, etc.) of als de instructies niet zijn opgevolgd; Wanneer een defect of beschadiging niet aan Stella Fietsen valt toe te rekenen. Daar is bijvoorbeeld sprake van bij schade als gevolg van een val, botsing of te water geraken van de e-bike; Als de e-bike (of onderdelen daarvan) door een ander dan Stella Fietsen is gerepareerd, is aangepast en/of is gereviseerd, dan wel wanneer originele onderdelen zijn vervangen door onofficiële onderdelen. In dit geval kunnen alle garantie- of overige rechten ten aanzien van de gehele e-bike komen te vervallen;

Wanneer de e-bike niet of niet in overeenstemming met de onderhoudsverplichting (lid, 11, 12 en 13) is onderhouden;

Als niet aan de meldplicht is voldaan (lid 14);

Na verloop van de relevante garantietermijn.

11. De e-bike dient conform de handleiding en instructies te worden onderhouden.
12. Garantie- en servicewerkzaamheden vinden plaats in een van de Stella servicecenters. De consument is verantwoordelijk voor het maken van (tijdige) afspraken. Uitsluitend Stella Fietsen bepaalt of garantie- of servicewerkzaamheden buiten een Stella servicecenter, op locatie, worden verricht. Op het annuleren van afspraken is artikel 9 lid 4 van toepassing.
13. De volgende beurten zijn verplicht:
  - De eerste servicebeurt:
    - binnen een periode van 3 maanden na aankoop; én
    - bij een kilometerstand van minder dan 500 kilometer.
  - De reguliere onderhoudsbeurt, dient te worden uitgevoerd uiterlijk bij ommekomst van iedere:
    - 12 maanden na aankoop; én
    - 5.000 kilometer.
14. Defecten of beschadigingen, die van invloed zijn op de werking van de e-bike, dienen onmiddellijk – en in ieder geval binnen 48 uur na constatering daarvan – bij Stella Fietsen te worden gemeld. Een telefonische melding, dient binnen drie (3) werkdagen schriftelijk (waar ook e-mail onder wordt begrepen) te worden bevestigd. De melding dient tenminste de volgende informatie te bevatten: aankoopbon, aankoopdatum, datum defect/beschadiging en de mogelijke oorzaak van het defect of de beschadiging.
15. Zijn onderdelen zodanig defect of beschadigd dat deze (gedeeltelijk) los zijn gekomen van de e-bike, dan dienen deze loszittende onderdelen zorgvuldig te worden bewaard tot aan het eerstvolgende moment dat zij aan Stella Fietsen overhandigd kunnen worden.
16. Als er sprake is van wettelijke garantie, dan voert Stella Fietsen de reparatie of vervanging in een van haar Stella servicecenters kosteloos uit. Voor aanvullende garantie (lid 7) geldt dat Stella Fietsen de materiaalkosten voor het defecte onderdeel voor haar rekening neemt en dat Stella Fietsen gerechtigd is om alle overige kosten, waaronder de kosten voor arbeid, in rekening te brengen.
17. Mocht Stella Fietsen na onderzoek constateren, dat er geen of beperkte garantie van toepassing is, dan is Stella Fietsen gerechtigd alle, met de reparatie en/of vervanging gemoeide kosten, waaronder ook de onderzoekskosten, in rekening te brengen.
18. Naar keuze van Stella Fietsen, kan ieder onderdeel die Stella Fietsen tijdens een reparatie of beurt vervangt, automatisch haar eigendom worden. Stella Fietsen is daar geen vergoeding voor verschuldigd.
19. Ieder gebruik van de e-bike nadat een defect of een beschadiging is geconstateerd, is voor rekening en risico van de consument c.q. gebruiker van de e-bike; Stella Fietsen is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor (verdere) schade, die uit dit gebruik voortvloeit. Aansprakelijkheid van Stella Fietsen voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen inkomstenderving, immateriële schade, verlies van gebruik is uitgesloten. De in dit lid 19 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing bij opzet of bewuste roekeloosheid van Stella Fietsen.

## Artikel 8 – Betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling uiterlijk bij de levering van het product te geschieden. Stella Fietsen kan de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal 50% van de bedongen prijs.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, zal 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. Indien de consument kenbaar heeft gemaakt het door hem bestelde product en of dienst te willen verzekeren, dient hij dit bedrag ten alle tijden rechtstreeks te voldoen aan de verzekeringsmaatschappij. De daarbij voor hen geldende algemene voorwaarden zijn op deze dienst van toepassing. Stella Fietsen is enkel tussenpersoon en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dwaling of het niet correct actief stellen van de dienst en/of het product

## 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, mits deze termijn niet langer is dan 120 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst. Indien de levering vertraging oploopt of slechts ten dele kan worden uitgevoerd, dan ontvangt de consument daarvan binnen 30 dagen bericht.
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 de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
4. Afspraken voor levering of het ophalen van een product, dan wel voor werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 7 lid 12, kunnen uiterlijk 2 werkdagen van te voren, kosteloos worden geannuleerd. 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.

## 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 koper 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 bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de ondernemer. 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 bekwame 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 terechte 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 kun je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie 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 – 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.