

Algemene Voorwaarde van " *Incense & More.* ", verder te noemen *IM.*

Bijgewerkt op 23-2-2026

Inhoudsopgave:

1. Artikel 1: Definities.
 2. Artikel 2: Identiteit van de ondernemer.
 3. Artikel 3: Toepasselijkheid.
 4. Artikel 4: Het aanbod.
 5. Artikel 5: De overeenkomst c.q. bestelling.
 6. Artikel 6: Retourneren/Herroepingsrecht.
 7. Artikel 7: Kosten in geval van herroeping.
 8. Artikel 8: Uitsluiting herroepingsrecht.
 9. Artikel 9: De prijs.
 10. Artikel 10: Conformiteit en garantie.
 11. Artikel 11: Levering en uitvoering.
 12. Artikel 12: Betaling.
 13. Artikel 13: Verzenden & Verzendkosten.
 14. Artikel 14: Klachtenregeling.
 15. Artikel 15: Geschillen.
 16. Artikel 16: Copyright.
 17. Artikel 17: Aanvullende of afwijkende bepalingen.
-

Artikel 1: Definities.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
 2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met IM;
 3. **Dag:** kalenderdag;
 4. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of IM in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
 5. **Retourneren/Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
 6. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die IM ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
 7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
 8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
 9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en IM gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
 10. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van IM.
-

Artikel 2: Identiteit van IM.

Bedrijfsnaam:	Incense & More;
Eigenaar:	Saskia Strampraad;
Adres:	Gregoriuslaan 15; (Let op!! Dit is GEEN bezoekadres)
Postcode:	4128 SW;
Woonplaats:	Lexmond;
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 - 47 17 63 60
E-mailadres:	info@incense-and-more.com
KvK-nummer:	74999583
BTW-Identificatienummer:	NL001959858B25

Bezoekadres Winkel:

Bedrijfsnaam:	Incense & More.
Adres:	Hoogenhoek 5
Postcode:	4141 BH
Woonplaats:	Leerdam

Openingstijden:

- Dinsdag t/m Zaterdag van **10:00** tot **17:00** uur. (openingstijden kunnen afwijken)
 - Op Maandag, Zon en op feestdagen zijn wij gesloten.
-

Wij zijn telefonisch bereikbaar op:

- Dinsdag t/m Vrijdag van **10:30** tot **16:30** uur.
- Zaterdag van **10:30** tot **15:30** uur.
- Op Maandag, Zon- en feestdagen zijn wij telefonisch niet bereikbaar.

Wij zijn bereikbaar op telefoonnummer: +31 (0)6 47 17 36 60

De webshop is natuurlijk gewoon 24 uur per dag beschikbaar, u kunt dus gewoon iedere dag online uw bestelling plaatsen. Wij zullen uw bestelling ook gewoon dagelijks behandelen met uitzondering van Maandag, Zon- en feestdagen.

Tevens is het op deze dagen en tijden mogelijk om eventueel uw bestelde producten af te halen op in de winkel, met uitzondering van Maandag, Zon- en feestdagen.

Let op! Wel graag eerst even bellen om een afspraak te maken voor het afhalen van uw bestelling!

Artikel 3: Toepasselijkheid.

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van IM en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen IM en consument.
 2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij IM zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
 3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze 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 worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
 4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
 5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
 6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
 7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
-

Artikel 4: Het aanbod.

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
 2. Het aanbod is vrijblijvend. IM is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
 3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als IM gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden IM niet.
 4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
 5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
 6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - en de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie;
-

Artikel 5: De overeenkomst c.q. bestelling.

1. Bij een bestelling boven de **€ 75,- excl. verzendkosten** binnen Nederland zullen de verzendkosten voor rekening komen van IM. Voor België geldt gratis verzending boven een bedrag van **€ 100,- excl. verzendkosten**.
 2. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in **lid 4**, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
 3. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door IM is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
 4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft IM passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
 5. IM kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien IM op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
 6. IM zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het bezoekadres van de vestiging van IM waar de consument met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de in **artikel 4, lid 3** van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij IM deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
 7. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
 8. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
-

Artikel 6: Retourneren/Herroepingsrecht.

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende **14 dagen**. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan IM bekendgemaakte vertegenwoordiger.
 - **Let op !! Het herroepingsrecht is echter niet van toepassing op alle artikelen die in de uitverkoop/afgeprijsd zijn, ook kunnen deze artikelen niet omgeruild of geretourneerd worden.**
 2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. **(dit met uitzondering van de wierook, hiervan kunnen geopende verpakkingen niet worden geretourneerd.)** Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door IM verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
 3. **LET OP !!!** Levensmiddelen zoals o.a. Honing etc. etc. kunnen **NIET** geretourneerd worden.
 4. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen **14 dagen**, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan IM. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. (Dit formulier kunt u downloaden via de pagina "**Downloads**".) Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de consument het product binnen **14 dagen** retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
 5. Indien de consument na afloop van de in **lid 1, lid 2 en lid 4** genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht respectievelijk het product niet aan IM heeft teruggezonden, is de koop een feit.
-

Artikel 7: Kosten in geval van herroeping.

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening, tenzij aantoonbaar is dat de fout bij IM ligt. In dat geval neemt IM de verzendkosten voor zijn rekening.
 2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal IM het aankoopbedrag (**minus de gemaakte verzendkosten**) zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen **14 dagen** na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door IM.
 3. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
 4. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
 5. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door IM niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.
-

Artikel 8: Uitsluiting herroepingsrecht.

1. IM kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in **artikel 6 lid 1** en **lid 2**. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
 2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - Op alle artikelen die afkomstig zijn uit de '**rubriek Sale**' op onze webshop.
 - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die door de consument zelf verkeert besteld zijn;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
-

Artikel 9: De prijs.

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van de hogere inkoop kosten, jaarlijkse inflatie en/of veranderingen in btw-tarieven.
 2. In afwijking van het vorige lid kan IM producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar IM geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
 3. Prijsverhogingen binnen **3 maanden** na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
 4. Prijsverhogingen vanaf **3 maanden** na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien IM dit bedongen heeft en:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
 6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is IM niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
-

Artikel 10: Conformiteit en Garantie.

1. IM staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat IM er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
 2. Een door IM, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover IM kan doen gelden, tenzij anders aangegeven in deze algemene voorwaarde.
 3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen **7 dagen** na levering aan IM te worden gemeld, dit kan via het contactformulier of telefonisch. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
 4. De garantietermijn van IM komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. IM is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
 5. De conformiteit en garantie gelden niet indien:
 - de consument artikelen aanschaft uit de '**rubriek SALE**', deze artikelen zijn hiervan uitgesloten en kunnen ook niet geretourneerd worden. Bij het akkoord gaan van onze algemene voorwaarde bij aankoop kunt u dus **geen** recht meer ontlenen aan de conformiteit en of garantie;
 - de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen;
-

Artikel 11: Levering en uitvoering.

1. IM zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
 2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
 3. Met inachtneming van hetgeen hierover in **lid 4** van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen **30 dagen** uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk **30 dagen** nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding, natuurlijk zal wel het eventuele aankoop bedrag aan de consument worden terug gestort.
 4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
 5. In geval van ontbinding conform het **lid 3** van dit artikel zal IM het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen **14 dagen** na ontbinding, terugbetalen.
 6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal IM zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van IM.
 7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij IM tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan IM bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
-

Artikel 12: Betaling.

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen **14 dagen** na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in **artikel 6 lid 1**.
 2. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
 3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
 4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen, met een **minimum** bedrag van **€ 40,-**.
-

Artikel 13: Verzenden & Verzendkosten.

1. De verzendkosten die wij hanteren zijn conform de tarieven 2026 van PostNL
2. **Let op!!!** Wij verzenden enkel met Track en Trace naar België.
3. Verzending naar een PostNL locatie is helaas niet mogelijk.

De verzendkosten zijn als volgt:

Nederland: Pakketpost.

350 gr. - 10 kg. € 7,45

10 - 23 kg. € 16,25

Gratis verzending vanaf € 75,-

België: Pakketpost met Track & Trace.

0 - 2 kg. € 12,25

2 - 5 kg € 19,25

5 - 10 kg. € 24,75

10 - 20 kg. € 34,25

20 - 23 kg. € 46,-

Gratis verzending vanaf € 100,-

Bezorgmethode.

- Al onze pakketten worden veilig en snel verstuurd via PostNL. Na een bestelling krijg je meteen bericht en kun je het pakket tot aan de voordeur volgen.

Levertijd.

- Onze producten hebben allemaal een unieke levertijd. Die staat vermeld bij het product. Mocht er onverhoopt toch een langere levertijd zijn, dan stellen we je zo snel mogelijk op de hoogte en kan je uiteraard gratis annuleren.

Voor producten op voorraad geldt: op werkdagen voor **15:00 uur** besteld, streven wij er na om deze nog dezelfde dag verstuurd. Zo begint je pakketje direct aan zijn reis. Onze bezorgpartij PostNL doet zijn uiterste best om pakketjes de volgende dag te bezorgen. Mocht je hier vragen over hebben, neem dan even contact met ons op!

Retourneren.

- U kunt binnen **14 dagen** retourneren, check wel even onze voorwaarden, deze kunt u vinden onder de rubriek **Klantenservice.**
-

Artikel 14: Klachtenregeling.

1. IM beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
 2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen **7 dagen** volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij IM, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
 3. Bij IM ingediende klachten worden binnen een termijn van **14 dagen** gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door IM binnen de termijn van **14 dagen** geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
 4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
 5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot IM. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (<https://www.webwinkelkeur.nl>), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel IM als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (https://commission.europa.eu/index_nl).
 6. Een klacht schort de verplichtingen van IM niet op, tenzij IM schriftelijk anders aangeeft.
 7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door IM, zal IM naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
-

Artikel 15: Geschillen.

1. Op overeenkomsten tussen IM en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
 2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
-

Artikel 16: Copyright.

1. Op de op deze website gebruikte teksten, foto's en afbeeldingen berust copyright. Wil je van een tekst, foto of afbeelding gebruik maken, neem dan, i.v.m. de eventueel daarop rustende rechten, contact met ons op.
 2. Het staat u dus **niet** vrij om de teksten, foto's of afbeeldingen op deze website waarvan de rechten bij ons liggen te gebruiken voor commerciële en niet commerciële doeleinden, zonder dat u daar een schriftelijke bevestiging van IM over heeft ontvangen.
 3. Indien u van IM een schriftelijke bevestiging heeft ontvangen om teksten, foto's of afbeeldingen te mogen gebruiken voor commerciële of niet commerciële doeleinden, dan stellen wij wel altijd de voorwaarden dat u ons als bron vermeldt (bron: [weblink naar 'Incense & More'](#)). IM heeft ten aller tijden het recht om dit weer in te trekken. Voor gebruik van commerciële doeleinde zal bij voorbaat geen toestemming worden verleend.
-

Artikel 17: Aanvullende of afwijkende bepalingen.

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
-