

Dit zijn de Algemene Voorwaarden en huisregels (A.V.) die van toepassing zijn op het bedrijf Hageraats Shoe-Inn, KvK-nummer 57310033, opgesteld op 25 februari 2004 en herzien op 1 september 2011 door eigenaar en schoenhersteller M. Hageraats. De werkzaamheden binnen dit bedrijf behelzen het repareren van schoeisel, lederwaren, tassen, alsmede het dupliceren van sleutels en de verkoop van bij- en aanverwante artikelen. Iedere klant/geïnteresseerde/belanghebbende kan deze voorwaarden en huisregels inzien en er desgevraagd een kopie van krijgen.

In deze A.V. spreekt men over een 'item'. Dit is het te repareren paar schoenen/1 tas, schoen/riem/enz. cq werkopdracht.

Deze A.V. bestaat uit 4 hoofdstukken: 1) Reparaties en procedures
2) Sleutelservice 3) Klachten
4) Openingstijden en aanvullingen

Hoofdstuk 1 'Reparaties en procedures'

A)(standaard) Procedure 'het aanbieden van een reparatie tot het weer afhalen':

1. De klant biedt zijn item aan ter reparatie (niet op afspraak). 2. Per item krijgt de klant een bonnetje met corresponderend nummer mee (lees hierover meer in hoofdstuk 1 C 'de afgifte bon'). Dit nummer is gelijk aan het nummer dat op het item geklemd wordt. Afgesproken wordt wanneer het klaar moet/is en wanneer de klant het item komt afhalen. Ook wordt het telefoonnummer van de klant genoteerd op het kaartje dat achterblijft bij het item (lees hierover meer in hoofdstuk 1C 'uw telefoonnummer'). 3. De werkopdracht wordt uitgevoerd en wanneer klaar op datum gestempeld. 4. De klant komt het item ophalen. Door middel van de afgiftebon wordt het snel gevonden. Is de klant de bon vergeten of kwijtgeraakt, dan krijgt de klant toch het item mee d.m.v. het controleren van het telefoonnummer. Is ook het telefoonnummer (bij de klant) niet bekend, dan wordt er een adres genoteerd (en 1 jaar bewaard). 5. De klant rekent direct contant af of via de PIN-automaat. Bij Shoe-Inn wordt er niet op rekening gewerkt.

B) 'De afgiftebon'

Het nummerbonnetje bij afgifte is louter bedoeld als hulpmiddel om het betreffende item (indien aanwezig) snel op te sporen tussen alle andere items (bij afhalen). De afgiftebon : -is overdraagbaar en niet persoonsgebonden -vertegenwoordigt geen waarde, zoals item/dienst/geld -is geen bewijsdocument dat een item daadwerkelijk is gebracht bij Shoe-Inn -is geheel vrijblijvend (de klant is niet verplicht het bonnetje te tonen bij afhalen, zo het dus ook niet verplicht is voor Shoe-Inn om het nummerbonnetje uit te geven, als men een item komt brengen)

C) 'Uw telefoonnummer'

Bij het brengen wordt het telefoonnummer gevraagd en genoteerd op het bonnetje dat achterblijft op het item. Dit telefoonnummer wordt gebruikt voor de volgende doeleinden:
-voor extra controle bij het afhalen -zijn de items na 8 weken niet opgehaald,
dan wordt er een herinneringstelefoontje gepleegd. Dat gebeurt dan elke 4 weken, zolang het item er nog staat (max. 4X) Shoe-Inn behoudt zich het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen, als meer dan 1X een herinneringstelefoontje gepleegd moet worden

(1,50 euro per keer). Het telefoonnummer zal niet worden gebruikt voor verdere marketing doeleinden, of verstrekt worden aan derden. De gegevens worden na het ophalen van het item vernietigd.

D) 'Loszittende onderdelen'

De klant dient er vooraf zelf zorg voor te dragen dat los- of halfloszittende onderdelen zoals: knopen, schoenversieringen, merknaampjes, riempjes, schoenbandjes, tasversieringen, tasbanden, binnenzolen, orthopedische hulpmiddelen, podologische binnenzolen, hielstukken e.d. vastzittend aan het item worden aangeboden (tenzij het de opdracht aan de schoenmaker is om deze vast te zetten). Als deze onderdelen of items toch los/halflos worden aangeboden, dan kan Shoe-Inn niet aansprakelijk worden gesteld voor het eventueel zoekraken, zelfs niet als het onderdeel misschien zoekgeraakt is bij Shoe-Inn. De schoenmaker zal echter een zo passend mogelijke oplossing aanbieden. De kosten voor deze oplossing zijn in dat geval geheel of gedeeltelijk voor de klant. Echter, Shoe-Inn kan niet overgaan tot complete vergoeding van het hele item, aangezien het om een onderdeel van het item gaat (en deze los is aangeboden).

E) 'Verplichting tot het bewaren van het item'

12 Weken lang is de schoenmaker verplicht om het item te bewaren (uitgezonderd los/halflos van item(s) aangeboden onderdelen -zie hoofdstuk 1D- en Verlies/Zoekraken -zie hoofdstuk 1F-). De schoenmaker heeft na 12 weken bewaren het recht het item weg te gooien of aan een goed doel te geven. Doch, de items worden tot na een jaar na klaarstempel in de schoenmakerij nog bewaard!

F) Verlies/Zoekraken

Indien het item is zoekgeraakt kan de schoenmaker om een afgiftebon verzoeken. Dit is echter geen direct bewijs dat het verloren item ook daadwerkelijk bij Shoe-Inn is gebracht! Verlies door/bij Shoe-Inn zou pas erkend kunnen worden, als dezelfde klant het item binnen 7 werkdagen na brengen weer komt afhalen, met een recente afgiftebon met een recent afgiftenummer. Het nummer wordt als recent beschouwd, als het +/- 150 opvolgende nummers verschilt van het eerstvolgende nummer dat nog afgegeven moet worden.

G) Origineel vs Reparatie

Hoewel we er wel naar streven, is het in veel gevallen vrijwel onmogelijk om items weer in absoluut originele staat terug te brengen. Dit houdt het volgende in: -leder materialen zijn natuurproducten. Het kan zijn dat zich zelfs binnen 1 paar schoenen kleurverschillen voordoen -de kleur van gebruikte rubbermaterialen wordt gekozen bij benadering

-hetzelfde geldt voor de kleur van stikdraad en bijv. ritsen; die kunnen vaak niet exact hetzelfde zijn als het origineel -bij sommige reparaties is het mogelijk dat er een dun lijmbandje <0,5mm zichtbaar blijft -sommige reparaties kunnen zichtbaar blijven, omdat er eerst iets van het origineel verwijderd is

Hoofdstuk 2 'Sleutelservice'

Shoe-Inn is ook gespecialiseerd in het dupliceren van sleutels. Indien voorradig zal de klant op zijn sleutel(s) kunnen wachten. Niet alle sleutels in de markt zijn (voor ons) te kopiëren. Bij speciale bestellingen zal het telefoonnummer worden genoteerd.

A) Als blijkt dat een kopie (nagemaakt van een origineel) niet naar behoren functioneert, dan zal de sleutelmaker (gratis) trachten de kopie alsnog draaiende te krijgen (met de sleutelmachine). Dit kan tot max. 3X gebeuren. Als de sleutel dan nog niet functioneert krijgt de klant het TOTALE aankoopbedrag terug.

B) Bij het aanbieden van een gebogen of gebroken sleutel is het risico in dit geval geheel voor de klant. De sleutelmaker zal eerst kosteloos proberen de sleutel draaibaar te maken (max. 2X).

C) Bij het aanbieden van een kopie (het kopie-van-kopie effect) kan de verantwoordelijkheid niet geheel bij de sleutelmaker liggen. De sleutelmaker zal na het niet functioneren trachten een goede kopie te maken (max. 2X) en daarna vragen naar een originelere sleutel. Is deze niet aanwezig, dan krijgt de klant 50% van het aankoopbedrag terug.

Hoofdstuk 3 Klachten

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, ook bij Shoe-Inn.

A) Dit is de procedure die gevolgd wordt in geval van klachten, die betrekking hebben op beschadiging aan items na reparatie en/of als de reparatie niet voldoet aan de verwachtingen: (Dit geldt overigens niet voor Verlies/Zoekraken, zie hoofdstuk 1G.) 1) Allereerst volgt er een visuele inspectie door Shoe-Inn, waarbij wordt beoordeeld of een klacht wel of niet gegrond is. Klachten kunnen alleen hierna in behandeling worden genomen. De visuele inspectie moet binnen 7 werkdagen na de reparatie plaatsvinden, anders kan de schoenmaker alsnog de klacht ongegrond verklaren. 2) Dan, indien gegrond, zal de schoenmaker het item gratis en met garantie repareren. 3) Als beschadiging(en) of klacht(en) later weer terugkomen, zal de schoenmaker het (vanwege de garantie) weer gratis en met garantie repareren. 4) Indien de beschadiging/klacht toch weer terug komt of zichtbaar blijft, zal worden getracht de (beschadigde) onderdelen te vervangen. 5) Indien voorgaande acties doorlopen zijn en niet tot het gewenste reparatieresultaat hebben kunnen leiden, wordt de totale reparatieprijs (incl. de allereerste) aan de klant teruggegeven. 6) Als een klacht ongegrond wordt verklaard of voorgaande acties niet hebben kunnen leiden tot een oplossing, zal het item worden aangeboden aan een onafhankelijke beoordelings- commissie van de NSV. (Nederlandse Schoenmakers Vereniging). Zover heeft Shoe-Inn het tot nu toe nog nooit laten komen. 7) Het advies van deze commissie zal door Shoe-Inn worden opgevolgd.

B) Hageraats Shoe-Inn is lid van de NSV. Dat is de Nederlandse Schoenmakers Vereniging. Deze vereniging heeft voor haar leden Algemene Verkoop- en betalingsvoorwaarden vastgesteld. De tekst kunt u vinden via internet op www.schoenmaker.nl

Hoofdstuk 4 Openingstijden en aanvullingen

A) De (standaard) openingstijden zijn: maandag: gesloten dinsdag t/m vrijdag 9.00 tot 18.00 zaterdag 9.00-17.00 zondag: gesloten Dit met uitzondering van feestdagen en vakantietijd (zoals de bouwvak), zie pamfletten in de winkel en vermelding op de website: shoe-inn.nl . Shoe-Inn behoudt zich het recht voor om (tijdelijk) van de standaard openingstijden af te wijken. Shoe-Inn is derhalve niet

aansprakelijk te stellen voor onkosten die gemaakt zijn (door klanten/belanghebbenden) als openingstijden uit overmacht plotseling gewijzigd zijn.

B) Shoe-Inn is elk jaar tijdens vakantie- zoals bouwvak- voor een bepaalde periode gesloten. Het is dan niet mogelijk om spullen op te halen. De vakantie wordt ruim van tevoren aangekondigd via de afgiftebon, onze website: www.shoe-inn.nl/openingstijden (24/7) en pamfletten in de winkel. Shoe-Inn kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor kosten die evt. zijn gemaakt, ten gevolge van het niet tijdig ophalen van items door de klant. De openingstijden van Shoe-inn dienen door de klant zelf te worden bijgehouden, daar deze tussentijds nog wel eens kunnen veranderen. Tijdens vakantie periodes is het voor Shoe-Inn niet mogelijk garantie en service te verlenen. Ook hiermee dient de klant rekening te houden, voordat het item bij Shoe-Inn wordt ingeleverd. Eventuele service wordt waargenomen door schoenmakerij Hageraats, Waaigat 22 te Katwijk. Kijk voor de openingstijden op www.schoenmaker-katwijk.nl Dit is geen ophaaladres voor reeds eerder gebrachte items.

C) Het is verboden te roken bij Shoe-Inn.

D) Buiten openingstijden is het niet mogelijk reparatie(s) aan te bieden of items op te halen. Tasje(s) met inhoud, buiten- of aan de (gesloten) deur hangend, worden gezien als oud vuil en gedeponneerd in de Shoe-Box of weggegooid. Aan deze items kunnen dan geen rechten meer worden ontleend.

E) 'De Shoe-box' Tijdens openingstijden staat in de winkel ook een zogenaamde shoebox. Hierin worden alleen schoenen verzameld die door de klanten afgeschreven zijn. De box wordt compleet verzorgd en geleegd door het bedrijf DMW te Katwijk. Eenmaal gedeponneerd in de Shoe-Box kan de klant geen aanspraak meer maken op dat item.

De schoenhersteller is vrij de toegang te ontfeggen aan degene die zich niet kan houden aan deze A.V.

Is getekend op 1 september 2011 door eigenaar/schoenhersteller M.Hageraats