

Algemene voorwaarden Stadsglans

Voor stadsedities, handgetekende kerstballen, maatwerk en samenwerking met serviceclubs en lokale partners

Versie: mei 2026

Geldig vanaf: 5 mei 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Stadsglans:** Stadsglans V.O.F., gevestigd aan Industrieweg 20-8A, 3846 BD Harderwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42081444, e-mail info@stadsglans.com, telefoon 06 41 31 55 93.
2. **Opdrachtgever:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met Stadsglans een overeenkomst sluit, zoals een serviceclub, stichting, vereniging, organisatie of bedrijf.
3. **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt voor beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand met Stadsglans sluit.
4. **Klant:** opdrachtgever of consument.
5. **Overeenkomst:** de afspraak tussen Stadsglans en de klant over een product, stadseditie, ontwerp, dienst of combinatie daarvan.
6. **Product:** onder meer een kerstbal, stadseditie, verpakking, kaart, drukwerk of relatiegeschenk.
7. **Maatwerkproduct:** een product dat volgens de individuele keuze, het stadsicoon, logo, tekst, afbeelding, oplage of andere wensen van de klant wordt ontworpen of geproduceerd.
8. **Stadseditie:** een herkenbare lokale uitgave met een handgetekende illustratie van een gebouw, symbool, verhaal of ander stadsicoon, gekoppeld aan een lokaal doel.
9. **Proef of ontwerpvoorstel:** een digitale of fysieke visualisatie die de klant vóór productie ter goedkeuring ontvangt.
10. **Schriftelijk:** per brief, e-mail, een online formulier of een andere vorm waarbij de inhoud later kan worden opgeslagen en teruggelezen. Een WhatsApp-bericht geldt alleen als schriftelijk bewijs wanneer Stadsglans dit uitdrukkelijk accepteert.

Artikel 2 – Identiteit en contact

1. Stadsglans V.O.F. is gevestigd in Harderwijk.
2. Contactgegevens:
 - Industrieweg 20-8A, 3846 BD Harderwijk
 - info@stadsglans.com
 - 06 41 31 55 93
 - KvK 42081444
 - Btw-identificatienummer: NL869620629B01
3. Deze voorwaarden worden gepubliceerd op www.stadsglans.com en kunnen kosteloos worden opgeslagen.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod van Stadsglans en voor iedere overeenkomst tussen Stadsglans en de klant, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Bij tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en een schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging gaat de offerte of opdrachtbevestiging voor.
3. Aanvullende of afwijkende afspraken gelden alleen wanneer Stadsglans deze schriftelijk heeft bevestigd.
4. Een bepaling die voor consumenten wettelijk niet mag worden beperkt, blijft volledig van kracht. Een ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 4 – Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

1. Een offerte vermeldt, voor zover van toepassing, de omschrijving van het product, de oplage, het formaat, de materialen, de prijs, btw, de planning en de geldigheidsduur.
2. Een offerte is vrijblijvend totdat Stadsglans de opdracht schriftelijk heeft aanvaard. Kennelijke schrijf-, typ- of rekenfouten binden Stadsglans niet.
3. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant de offerte of het aanbod aanvaardt én Stadsglans de opdracht bevestigt. Voor maatwerk start Stadsglans pas na ontvangst van de afgesproken aanbetaling en alle benodigde informatie.
4. Een mondelinge toezegging van een medewerker bindt Stadsglans alleen na schriftelijke bevestiging.
5. Als de klant namens een organisatie bestelt, verklaart de contactpersoon bevoegd te zijn om die organisatie te vertegenwoordigen.

Artikel 5 – Informatie en medewerking van de klant

1. De klant levert tijdig en volledig de informatie die nodig is voor de uitvoering, zoals het stadsicoon, logo's, teksten, afbeeldingen, gewenste oplage, verkoopprijs, lokaal doel, planning en afleveradres.
2. De klant staat ervoor in dat hij bevoegd is om het aangeleverde materiaal te gebruiken en aan Stadsglans te laten verwerken. De klant beschikt zo nodig over toestemming van de maker, rechthebbende, merkhouders, gemeente, organisatie of andere betrokken partij.
3. De klant controleert aangeleverde namen, bedragen, plaatsnamen, logo's, teksten en andere gegevens vóór productie. Stadsglans is niet aansprakelijk voor fouten die voortkomen uit onjuiste of te laat gecorrigeerde informatie van de klant.
4. Als informatie ontbreekt of te laat wordt aangeleverd, mag Stadsglans de planning opschuiven en redelijke extra kosten in rekening brengen.
5. Stadsglans mag opdrachten weigeren of opschorten wanneer materiaal, tekst of doel strijdig lijkt met de wet, goede zeden, rechten van derden of de reputatie van Stadsglans.

Artikel 6 – Ontwerp, proef en goedkeuring

1. Stadsglans vertaalt het gekozen stadsicoon of andere input naar een eigen ontwerp. Een ontwerp is handgetekend en kan daarom kleine verschillen bevatten in lijnvoering, positie, kleur, textuur en detaillering.
2. De offerte vermeldt hoeveel correctierondes zijn inbegrepen. Als de offerte daarover niets zegt, is één gebundelde correctieronde inbegrepen. Nieuwe wensen, extra concepten of wijzigingen na goedkeuring gelden als meerwerk.

3. De klant ontvangt een proef of ontwerpvoorstel. De klant controleert deze proef op inhoud, spelling, logo's, kleuren, aantallen en technische geschiktheid.
4. De klant geeft schriftelijk akkoord vóór productie. Akkoord per e-mail is voldoende. Na akkoord geldt het ontwerp als definitief.
5. Wijzigingen na definitief akkoord, of wijzigingen die nodig zijn door onvolledige of onjuiste informatie van de klant, worden uitgevoerd tegen het overeengekomen meerwerktaarif. Als daardoor opnieuw moet worden geproduceerd, zijn ook de productiekosten verschuldigd.
6. Stadsglans mag een kleine technische aanpassing doen als dat nodig is voor een deugdelijke productie, zonder dat de kern van het goedgekeurde ontwerp verandert.

Artikel 7 – Auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op illustraties, schetsen, ontwerpen, teksten, foto's, verpakkingen, concepten, drukbestanden, bronbestanden, formats en andere door Stadsglans gemaakte materialen blijven bij Stadsglans en/of de betreffende maker, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van een offerte of product geeft de klant geen overdracht van auteursrecht en geen eigendom van bronbestanden. Bronbestanden, vectorbestanden en werkbestanden worden alleen geleverd als dit uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken.
3. Na volledige betaling krijgt de opdrachtgever uitsluitend een beperkte, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om het goedgekeurde ontwerp te gebruiken voor de afgesproken stadseditie, oplage, campagne en verkoopperiode.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stadsglans mag de klant het ontwerp niet:
 - aanpassen, opnieuw tekenen, digitaliseren of laten namaken;
 - gebruiken op andere producten, in andere oplagen, voor een andere stad of in een volgende editie;
 - aan derden ter beschikking stellen, sublicentiëren of door een andere producent laten maken;
 - gebruiken als logo, handelsmerk, beeldmerk of exclusief huisstijlelement;
 - aanbieden voor training van generatieve AI of voor het maken van afgeleide AI-beelden.
5. Een exclusieve licentie, overdracht van auteursrecht of exclusiviteit voor een stad bestaat alleen als dit uitdrukkelijk en schriftelijk is vastgelegd, inclusief gebied, looptijd, media, oplage en vergoeding.
6. De klant vrijwaart Stadsglans tegen aanspraken van derden die ontstaan doordat door de klant aangeleverd materiaal inbreuk maakt op auteursrecht, merkenrecht, portretrecht, privacy of andere rechten. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de schade uitsluitend door opzet of bewuste roekeloosheid van Stadsglans is veroorzaakt.
7. Stadsglans mag een afgerond project, het ontwerp en een foto van het product na de eerste openbare lancering gebruiken voor portfolio, website, social media en acquisitie, tenzij de klant vóór de opdracht schriftelijk om vertrouwelijkheid heeft gevraagd en Stadsglans daarmee heeft ingestemd.

Artikel 8 – Stadseditie, lokaal doel en exclusiviteit

1. De opdrachtgever kiest samen met Stadsglans het stadsicoon en bepaalt zelf, binnen de wettelijke grenzen, het lokale doel waarvoor de verkoopopbrengst wordt bestemd.

2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de communicatie over het doel, de verkoop, eventuele vergunningen, fiscale verplichtingen, donatiebeloften en de afdracht aan het lokale doel, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
3. Stadsglans is producent en ontwerppartner en is niet automatisch organisator van de lokale verkoopactie of ontvanger van de fondsen.
4. Een geoffreerde stadseditie wordt pas gereserveerd nadat de opdracht schriftelijk is bevestigd en de afgesproken aanbetaling is ontvangen.
5. Exclusiviteit voor een stad, icoon, organisatie of verkoopgebied geldt alleen als deze expliciet in de offerte of opdrachtbevestiging staat. Zonder zo'n afspraak ontstaat geen exclusiviteit.
6. Als de opdrachtgever de opdracht niet tijdig bevestigt, niet betaalt of de benodigde informatie niet aanlevert, mag Stadsglans de reservering en eventuele exclusiviteit laten vervallen.

Artikel 9 – Prijzen en betaling

1. Voor zakelijke klanten zijn prijzen exclusief btw, tenzij anders vermeld. Voor consumenten zijn de prijzen inclusief btw. Verzend-, transport-, instelkosten en andere bijkomende kosten worden afzonderlijk vermeld.
2. Tenzij schriftelijk anders afgesproken, geldt voor zakelijke maatwerkopdrachten: 50% aanbetaling bij opdracht en 50% vóór levering. Stadsglans mag een andere betalingsregeling opnemen in de offerte.
3. Stadsglans hoeft niet met ontwerp of productie te beginnen voordat de afgesproken aanbetaling en benodigde klantinformatie zijn ontvangen.
4. Facturen moeten binnen de betalingstermijn worden voldaan zonder opschorting of verrekening, tenzij de klant als consument een wettelijk recht op opschorting heeft.
5. Bij te late betaling is de zakelijke klant, na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, de wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd. Bij consumenten gelden de wettelijke regels voor incassokosten.
6. Als de financiële situatie van de klant daartoe aanleiding geeft, mag Stadsglans aanvullende zekerheid vragen of de uitvoering opschorten.
7. Geleverde producten blijven eigendom van Stadsglans totdat alle verschuldigde bedragen voor de betreffende overeenkomst zijn betaald, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 10 – Producteigenschappen en productietoleranties

1. Kerstballen, glas, drukwerk, verpakkingen en handgetekende illustraties kunnen onderling kleine verschillen vertonen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kleur, glans, lijngewicht, positie, drukdekking, maatvoering en textuur.
2. Schermweergave, digitale proef en eindproduct kunnen qua kleur of contrast van elkaar afwijken. Een proef is geen kleurgecertificeerd drukproefmodel, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.
3. Kleine afwijkingen die het gebruik, de herkenbaarheid of de verkoopbaarheid van het product niet wezenlijk aantasten, zijn geen tekortkoming.
4. Als de klant vóór productie een fysiek referentie-exemplaar heeft goedgekeurd, geldt dat exemplaar als uitgangspunt voor de productie binnen normale technische toleranties.

Artikel 11 – Levering, transport en risico

1. De opgegeven productie- en levertermijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een fatale leverdatum is overeengekomen. De termijn gaat in nadat Stadsglans alle benodigde

informatie heeft ontvangen, de digitale proef is goedgekeurd en de afgesproken (aan)betaling is voldaan.

2. Stadsglans informeert de opdrachtgever zodra de bestelling gereed staat. Zakelijke bestellingen worden standaard gratis afgehaald bij Stadsglans aan de Industrieweg 20-8A, 3846 BD Harderwijk. Afhalen vindt uitsluitend op afspraak plaats.

3. De opdrachtgever haalt de bestelling binnen tien werkdagen na het bericht dat deze gereed staat af. Wanneer de bestelling niet tijdig wordt opgehaald, mag Stadsglans na voorafgaande waarschuwing redelijke opslagkosten in rekening brengen.

4. Bij het afhalen controleert de opdrachtgever samen met Stadsglans het aantal dozen en producten. De opdrachtgever of diens vertegenwoordiger controleert de zichtbare staat van de verpakking.

5. Vanaf het moment waarop de bestelling aan de zakelijke opdrachtgever of diens vertegenwoordiger is overgedragen, ligt het risico van verlies, beschadiging en breuk tijdens vervoer, opslag en verdere verwerking bij de opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt voor geschikt en veilig vervoer van de breekbare producten.

6. Bezorging door Stadsglans of een door Stadsglans ingeschakelde vervoerder is mogelijk wanneer dit vooraf schriftelijk is afgesproken. De bezorgkosten worden afzonderlijk vermeld in de offerte of orderbevestiging en kunnen afhankelijk zijn van de afstand, omvang en wijze van vervoer.

7. Tenzij anders overeengekomen, vindt bezorging plaats tot de eerste goed bereikbare plaats op straatniveau. De opdrachtgever zorgt dat op het afgesproken moment iemand aanwezig is om de bestelling in ontvangst te nemen en dat de afleverlocatie goed bereikbaar is.

8. Wanneer bezorging door omstandigheden aan de zijde van de opdrachtgever niet mogelijk is, bijvoorbeeld doordat niemand aanwezig is of de locatie niet bereikbaar is, mogen de kosten van een nieuwe bezorgpoging en eventuele opslagkosten in rekening worden gebracht.

9. Bij door Stadsglans geregelde bezorging gaat het risico over op de zakelijke opdrachtgever zodra de bestelling op het afgesproken adres is overgedragen. Bij verkoop aan consumenten gaat het risico pas over wanneer de consument of een door hem aangewezen persoon het product daadwerkelijk heeft ontvangen.

10. De opdrachtgever controleert de bestelling zo spoedig mogelijk na ontvangst. Zichtbare transportschade, ontbrekende dozen of beschadigde verpakkingen worden binnen 48 uur met duidelijke foto's aan Stadsglans gemeld.

11. Vanwege de breekbaarheid van glazen kerstballen wordt de zakelijke opdrachtgever verzocht de volledige inhoud binnen vijf werkdagen na ontvangst te controleren. Eventuele breuk, tekorten of productiefouten moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk worden gemeld, onder vermelding van het ordernummer en met foto's van de producten, binnen- en buitenverpakking. De verpakking moet worden bewaard totdat de melding is afgehandeld.

12. Stadsglans mag een bestelling in gedeelten leveren wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is. Hierover wordt de opdrachtgever vooraf geïnformeerd.

13. Vertraging door een producent of vervoerder geeft niet automatisch recht op schadevergoeding. Stadsglans informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en maakt waar nodig nieuwe afspraken over de levering. De wettelijke rechten van consumenten blijven onverminderd van toepassing.

Artikel 12 – Klachten, herstel en conformiteit

1. Een klacht bevat een duidelijke omschrijving, order- of factuurnummer, aantal betrokken producten en relevante foto's.

2. Stadsglans onderzoekt de klacht en reageert binnen 14 dagen met een ontvangstbevestiging of inhoudelijk voorstel. Als meer tijd nodig is, meldt Stadsglans wanneer een inhoudelijk antwoord volgt.
3. Bij een gegronde klacht kiest Stadsglans, binnen de wettelijke grenzen, voor herstel, vervanging, nalevering, een redelijke prijsvermindering of terugbetaling van het gebrekkige deel.
4. De wettelijke rechten van consumenten wegens non-conformiteit blijven volledig van toepassing.
5. Een klacht schort de betalingsverplichting van een zakelijke klant niet op, behalve voor het deel waarop de klacht rechtstreeks betrekking heeft en voor zover de wet dat toestaat.

Artikel 13 – Annulering en wijziging door de opdrachtgever

1. Een zakelijke opdrachtgever kan een maatwerkopdracht na akkoord niet kosteloos annuleren. Bij annulering zijn minimaal verschuldigd: reeds uitgevoerde werkzaamheden, ingekochte materialen, gemaakte productiekosten, gereserveerde capaciteit en redelijkerwijs te verwachten kosten.
2. Als productie al is gestart, kan de opdracht niet meer worden geannuleerd voor zover de producten speciaal voor de opdrachtgever zijn gemaakt of niet zonder verlies aan een ander kunnen worden verkocht.
3. Als de opdrachtgever wijzigingen, uitstel of opslag veroorzaakt, mag Stadsglans de planning aanpassen en redelijke extra kosten in rekening brengen.
4. Dit artikel beperkt niet het wettelijke herroepingsrecht van consumenten voor zover dat van toepassing is.

Artikel 14 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Een consument heeft bij een standaardproduct dat via de webshop op afstand is gekocht in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na ontvangst. De consument hoeft geen reden op te geven.
2. De consument meldt herroeping binnen de bedenktijd per e-mail of via het modelformulier voor herroeping. Het product wordt binnen 14 dagen na de melding teruggestuurd, tenzij Stadsglans het product zelf ophaalt.
3. De rechtstreekse kosten van retourzending zijn voor de consument, tenzij Stadsglans deze kosten heeft toegezegd te dragen. De consument behandelt het product zorgvuldig. Bij gebruik dat verder gaat dan nodig om het product te beoordelen, mag waardevermindering worden verrekend.
4. Stadsglans betaalt de ontvangen bedragen, inclusief de goedkoopste standaardlevering, terug binnen 14 dagen na herroeping. Stadsglans mag wachten totdat het product retour is ontvangen of totdat de consument aantoont dat het is teruggestuurd.
5. Het herroepingsrecht geldt niet voor een maatwerkproduct dat volgens de individuele keuze of specificaties van de consument is vervaardigd, als Stadsglans dit vóór de bestelling duidelijk heeft gemeld.
6. Een standaard stadseditie die al als bestaand product wordt aangeboden, is niet automatisch een maatwerkproduct alleen omdat de consument een stad kiest uit een vooraf vastgestelde collectie. De website vermeldt per product of het herroepingsrecht is uitgesloten.

Artikel 15 – Verkoop door lokale partners

1. De lokale partner bepaalt samen met Stadsglans de verkoopaanpak, verkoopkanalen en het lokale doel, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

2. Stadsglans kan een adviesprijs geven. De lokale partner bepaalt de uiteindelijke lokale verkoopprijs, rekening houdend met kosten, btw, marge, communicatie en het beoogde lokale doel.
3. De lokale partner is verantwoordelijk voor verkoop aan inwoners, bedrijven en andere kopers, waaronder informatie over prijs, levering, retouren, klachten, donaties en eventuele consumentenrechten.
4. De lokale partner gebruikt de naam en het beeldmateriaal van Stadsglans alleen binnen de afgesproken campagne en volgens de aangeleverde richtlijnen.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. Stadsglans is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Voor zakelijke opdrachtgevers is de aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht is betaald, met als maximum het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Stadsglans wordt uitgekeerd.
3. Stadsglans is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste verkoop, gemiste fondsenwerving, reputatieschade, omzetverlies, verlies van gegevens of schade door bedrijfsstagnatie, behalve voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.
4. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Stadsglans of haar leidinggevenden en beperken de wettelijke rechten van consumenten niet.
5. De klant vrijwaart Stadsglans voor claims van derden die voortkomen uit materiaal, instructies of verkoopbeloften van de klant.

Artikel 17 – Overmacht

1. Stadsglans is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering door overmacht, zoals ziekte, brand, stroom- of internetstoringen, cyberincidenten, oorlog, pandemie, overheidsmaatregelen, staking, tekort aan grondstoffen, drukwerk- of productiefouten bij toeleveranciers, transportproblemen of uitval van een producent.
2. Stadsglans informeert de klant zo snel mogelijk en probeert in overleg een redelijke oplossing te vinden.
3. Als de overmacht langer dan 30 dagen duurt, mogen beide partijen het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en onvermijdbare kosten blijven verschuldigd.

Artikel 18 – Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij voor de uitvoering ontvangen vertrouwelijk en gebruiken deze alleen voor de overeenkomst.
2. Stadsglans verwerkt persoonsgegevens volgens haar privacyverklaring en alleen voor zover nodig voor offerte, ontwerp, productie, levering, administratie, klantenservice en wettelijke verplichtingen.
3. De privacyverklaring staat op www.stadsglans.com.

Artikel 19 – Klachten en geschillen

1. Klachten worden gemeld via info@stadsglans.com met vermelding van het ordernummer en een duidelijke omschrijving.
2. Stadsglans probeert een klacht eerst in overleg op te lossen en reageert binnen 14 dagen.
3. Op overeenkomsten met Stadsglans is Nederlands recht van toepassing.

4. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Stadsglans is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
5. Een consument kan zich altijd beroepen op de dwingendrechtelijke bescherming van het land waar hij woont en op de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Artikel 20 – Wijziging van deze voorwaarden

1. Stadsglans mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde versie geldt voor nieuwe offertes en overeenkomsten vanaf de vermelde ingangsdatum.
2. Voor een lopende overeenkomst gelden wijzigingen alleen als dat wettelijk is toegestaan en de klant daardoor niet onredelijk wordt benadeeld.