

# Algemene voorwaarden - v5

Natural for Animals

10-06-2018

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt, tevens hierna te noemen Natural for Animals;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. 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;
4. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Dag: kalenderdag;
8. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer 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.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

[www.naturalforanimals.nl](http://www.naturalforanimals.nl)

Veluwe 3

6624 KH Heerewaarden

Telefoonnummer: 06 44484867

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

KvK-nummer: 577.45.986

BTW-identificatienummer: NL183243900B01

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke tot stand gekomen overeenkomst en overeenkomst op afstand die tussen Natural for Animals en haar klanten wordt gesloten.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Natural for Animals zijn in te zien en zij op verzoek van de klant 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 klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant 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 klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

## 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 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 de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de

aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. 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:

- een zo nauwkeurig mogelijke opgave van getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen;
- de prijs inclusief belastingen en het bedrag van de bezorgkosten;
- de uitvoering/de verpakking waarin de producten worden geleverd;
- het eventuele recht van retournering en de wijze van gebruikmaking daarvan;
- 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 of uitvoering van de overeenkomst;
- Levering op bestelling geschiedt na schriftelijke, elektronische of telefonische opdracht door de klant, tenzij tussen klant en Natural for Animals anders is overeengekomen.
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

#### Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de klant.
2. Deze overeenkomst gaat in wanneer het bestelproces door de klant is afgerond en akkoord gegeven. Zowel schriftelijk, elektronisch als telefonisch.
3. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Natural for Animals onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Natural for Animals passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische opdracht van data en zorgt zij voor een veilige web omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal Natural for Animals daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Natural for Animals kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Natural for Animals op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
6. Natural for Animals zal bij het product of dienst aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a) het adres van de vestiging van Natural for Animals waar de klant met klachten terecht kan;
  - b) de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
  - c) de in artikel 4 lid 2 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Natural for Animals deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - d) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan 1 jaar of van onbepaalde duur is;
  - e) Indien Natural for Animals zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### Artikel 6a - Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument. De consument kan de koop ook ontbinden voordat Natural for Animals het product verstuurd heeft en dus voordat de consument deze ontvangen heeft. De consument moet duidelijk aan Natural for Animals

laten weten dat hij de overeenkomst ontbind. Dit kan via een e-mail, met een brief, telefonisch of de consument kan gebruik maken van het modelformulier Ontbinding welke elektronisch beschikbaar is gesteld door Natural for Animals.

2. Tijdens deze termijn 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. 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 Natural for Animals retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### Artikel 6b - Herroepingsrecht bij levering van diensten

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### 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. Het retouradres is: Veluwe 3, 6624 KH, Heerenwaarden. Vanaf het moment van ontbinden dient de consument binnen 14 dagen het product te retourneren. Indien de klant het product niet retourneert binnen het gestelde termijn dan vervalt het herroepingsrecht.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

#### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten 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:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument; U kunt daarbij denken aan een op maat gemaakte halsband.
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse exemplaren zoals boeken;
- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- Producten die niet geschikt zijn om te worden teruggestuurd om hygiënische of gezondheidsredenen. En die daarom verzegeld zijn. De verzegeling mag na de levering niet verbroken zijn.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- betreffende weddenschappen en loterijen.

#### 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 veranderingen in BTW tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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 drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

#### Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor 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.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

#### Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer 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 artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding, terugbetalen.

5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer 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 retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### Artikel 12 - Duurtransacties

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

#### Artikel 11 - Betaling

1. Bij bestelling kan er door de klant worden gekozen voor verschillende betaalmogelijkheden:

a) Betaling geschiedt via iDeal aan Natural for Animals

b) Betaling kan ook worden gedaan via vooruitbetaling per bank. De door de klant verschuldigde bedragen inclusief bezorgkosten dient te worden voldaan via vooruitbetaling per bank na bestelling van de producten dan wel uiterlijk binnen drie dagen na bestelling van de producten. Indien betaling uitblijft wordt de bestelling niet geleverd. Pas nadat het verschuldigde is betaald door de klant wordt de bestelling binnen zeven werkdagen geleverd, tenzij anders is overeengekomen met de klant. Indien gekozen wordt voor vooruitbetaling kan dit worden voldaan op IBAN

Rekeningnummer NL25INGB0008075208 t.n.v. Natural for Animals.

2. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Natural for Animals te melden.

#### Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud en -overdracht

Natural for Animals kan de eigendom voorbehouden zolang de klant niet volledig heeft betaald. De klant wordt in dat geval pas eigenaar van de goederen als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan Natural for Animals heeft voldaan.

#### Artikel 13 - Klachten

1. Natural for Animals beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch worden ingediend bij Natural for Animals tijdig nadat de klant de gebreken heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten ter zake verliest.

3. Bij Natural for Animals ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Natural for Animals binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

#### Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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.