

Algemene voorwaarden - v19

Kivo Bezorgservice

11-03-2025

ALGEMENE VOORWAARDEN WEBWINKEL

Hier kunt u onze Algemene Voorwaarden Webwinkel lezen. Door akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden Webwinkel, komt er een overeenkomst tussen ons als onderneming en u als klant tot stand. Maar voordat u akkoord gaat met onze Algemene Voorwaarden Webwinkel, verzoeken wij u vriendelijk de voorwaarden aandachtig door te nemen en kennis te nemen van onze werkwijze. Dit kan vervelende situaties voorkomen! Indien u vragen heeft over onze voorwaarden, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

ARTIKEL 1 - WEBWINKEL

- 1.1. Onze onderneming is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en draagt haar wettelijke bijdrage af aan de Belastingdienst. Op onze website kunt u onderaan ons KvK-nummer en BTW-nummer vinden. Bovendien vindt u daar onze contactgegevens.
- 1.2. Onze webwinkel is voorzien van een SLL-Certificaat. Dat betekent dat wij aan alle wettelijke eisen voldoen met betrekking tot de beveiliging van uw persoonsgegevens en betaalgegevens. Wij streven naar een voortdurende verbetering van de beveiliging van uw gegevens. Bij misbruik door hackers zullen wij aangifte doen bij de politie.
- 1.3. Wij verstrekken uw persoonsgegevens nooit zomaar aan derden. Indien wij uw persoonsgegevens aan derden verstrekken, zullen wij altijd vooraf toestemming aan u vragen.
- 1.4. Wij zijn verplicht om bij mogelijke verdenking van misbruik of fraude, aangifte te doen bij de politie.
- 1.5 Wij streven ernaar om u te allen tijde van een uitstekende service te voorzien. Wanneer u twijfels heeft over de aankoop van een product, staan onze medewerkers u graag te woord.
- 1.6. U kunt zich inschrijven voor onze nieuwsbrief. U wordt dan periodiek op de hoogte gehouden van onze aanbiedingen.

ARTIKEL 2 - RETOUR

- 2.1. Het is mogelijk om producten te retourneren.
- 2.2. Wij nemen enkel producten terug die los verkocht worden. Indien het enkel in volle dozen wordt verkocht, dan nemen wij het alleen retour indien de doos niet aangebroken is.
- 2.3. Het is niet mogelijk om aangebroken producten retour te geven. Dit geldt op alle aangeboden producten.
- 2.4. We berekenen voor producten ophalen €6,95.

ARTIKEL 3 - DE OVEREENKOMST

- 3.1 Op de overeenkomst en de afwikkeling daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 3.2. De overeenkomst komt elektronisch tot stand, door middel van het invullen van de benodigde velden en het akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden Webwinkel.
- 3.3. U bent als klant verplicht uw betalingsverplichting aan onze onderneming na te komen. Indien u niet binnen de gestelde termijn betaalt, ontvangt u van ons een herinnering. Heeft u na 14 dagen nog steeds niet betaald, dan worden er kosten in rekening gebracht. Mocht u na verschillende aanmaningen de verschuldigde vordering nog steeds niet voldaan hebben, dan zullen wij de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
- 3.4. Nadat u tot een aankoop bent overgegaan, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging per e-mail van uw aankoop. Daarin staat het product dat u hebt gekocht, alsmede wat het u kost.
- 3.5. Indien u vooraf overmaken heeft gekozen als betaalmethode, dan dient u vooraf aan de levering te hebben betaald.
- 3.6. Wij zijn verplicht het artikel binnen 30 dagen aan u te leveren. Mocht door onvoorziene omstandigheden het artikel niet binnen deze periode leverbaar zijn, dan zullen wij u daarvan schriftelijk op de hoogte brengen. Leveringen naar het buitenland kunnen standaard langer duren. Vraag ons daarom van tevoren naar een eventuele afwijkende levertijd als u in het buitenland woont of verblijft.
- 3.7. De klant is zelf de order na te kijken of het klopt met wat de klant daadwerkelijk heeft besteld. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden van eventuele problemen als gevolg van geleverde producten die u niet heeft besteld, maar wel heeft ontvangen.
- 3.8. Als de klant te laat heeft besteld om geleverd te worden op de uitleverdag van een provincie, dan wordt de order doorgeschoven naar de eerstvolgende leverdag van die provincie.
- 3.9. Indien de routeplanning is gemaakt en alle klanten zijn ingelicht, dan worden er geen uitzonderingen gemaakt om orders nog mee te nemen in de routeplanning.
- 3.10. Acties en kortingscodes gelden niet in samenspraak met andere acties en/of kortingscodes.
- 3.11. Er kan slechts een kortingscode per bestelling worden verzilverd.

ARTIKEL 4 - DE PRIJS

- 4.1. De prijzen die in onze webwinkel staan vermeld, zijn altijd inclusief BTW. De kosten die, indien aan de orde, betaald moeten worden voor het bezorgen van het product, worden zichtbaar wanneer u het product heeft toegevoegd aan uw winkelwagen.
- 4.2. Wanneer u ons machtigt om automatisch een bedrag van uw rekeningnummer af te schrijven, bent u verplicht ons een juist rekeningnummer door te geven. Misbruik of fraude wordt bestraft en gemeld bij de instanties die daarvan op de hoogte moeten zijn. Daarnaast wordt er aangifte gedaan bij de politie.
- 4.3. De prijs die bij het product op de website wordt vermeld, kan niet wijzigen tijdens uw aankoop. U betaalt het bedrag dat zichtbaar is bij het product en wat tevens aan u bevestigd wordt, indien u elektronisch akkoord gaat met de aankoop. Daarin wordt de aankoopprijs opnieuw vermeld.
- 4.4. Wanneer u een product koopt tijdens een periode waarin geen actie geldt, komt u achteraf ook niet in aanmerking voor korting.
- 4.5. Wanneer u een product bestelt, waarbij wordt vermeld dat deze niet te bestellen is voor uitleveringen tot en met een bepaalde datum en u uw order is bestemd om binnen de datum van het niet leverbare product te worden uitgeleverd, dan zullen wij u de keuze voorleggen om een vergelijkbaar product te kiezen die wij u aanbieden of om de gehele order door te zetten naar de aankomende week.

ARTIKEL 5 - LEVERING

- 5.1. Wij leveren uit volgens vast bezorgschema die te vinden is op de pagina bezorgen en afhalen.
- 5.2. Klanten worden een dag van te voren geïnformeerd via WhatsApp, sms-bericht of email, hoe laat de bestelling wordt bezorgd.
- 5.3. Producten worden persoonlijk door onze eigen bezorgers aan de deur bij u afgeleverd.

- 5.4. Mocht een klant niet aanwezig zijn, dan verpakken wij de bestelling (indien diepvriesproducten) in plastic folie. De bestelling wordt op onze verantwoordelijkheid neergezet.
- 5.5. Bij afwezigheid op het huidige bezorgadres, is het ook mogelijk om op een ander adres af te leveren.
- 5.6. Er wordt ten allen tijde met de klant gecommuniceerd wat er met de bestelling gebeurt.
- 5.7. Indien er door een klant wordt aangegeven dat de bestelling ingepakt neergezet dient te worden en is er toch iemand aanwezig op het opgegeven bezorgadres en het wordt in ontvangst genomen, dan leveren wij de producten niet verpakt in plastic folie af.
- 5.8. Indien er iemand aanwezig is op het opgegeven bezorgadres, maar het dient toch ingepakt afgeleverd of neergezet te worden, dan dient een klant dit expliciet aan ons te melden.

ARTIKEL 6 - KLACHTEN EN GARANTIE

- 6.1. Klachten over de levering dienen in eerste instantie telefonisch aan ons gemeld te worden. Onze medewerkers staan u graag te woord. Wij zullen dan met de desbetreffende bezorger contact opnemen over de levering van het product. Uiteraard doen onze bezorgers hun uiterste best om het product onbeschadigd bij u thuis af te leveren.
- 6.2. Klachten over het product zelf, dienen schriftelijk aan ons gemeld te worden. Deze kunnen niet altijd door ons persoonlijk beantwoord worden. Beschrijf uw klacht zo specifiek mogelijk. Wij zullen voor u contact opnemen met de fabrikant of groothandel en zullen hierin voor u bemiddelen als tussenpersoon. Indien het binnen onze mogelijkheden ligt zullen wij het probleem zelf voor u oplossen.
- 6.3. Klachten worden doorgaans binnen 14 dagen door ons afgehandeld. De afhandeling van een klacht gebeurt altijd schriftelijk.
- 6.4. Op elk product dat wij aan u leveren, is een garantie van toepassing. Hoe lang deze garantie duurt, is geheel afhankelijk van het product.

Indien u akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden Webwinkel, verzoeken wij u vriendelijk het vakje aan te vinken. Zonder het vakje aan te vinken, kan er geen overeenkomst tot stand komen. Uiteraard hopen wij van harte dat u veel plezier beleefd met uw aankoop! Indien u nog vragen heeft, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.