

Algemene voorwaarden - v8

Dier & Cadeau

16-01-2022

Algemene voorwaarden

Goede algemene voorwaarden zijn belangrijk voor zowel winkelier als klant. In de algemene voorwaarden staat de werkwijze van Dier & Cadeau beschreven, waar wij u graag van op de hoogte stellen. Na acceptatie van de algemene voorwaarden is er een overeenkomst tot stand gekomen tussen Dier & Cadeau en u als klant. De algemene voorwaarden voorkomen vervelende en onverwachte situaties, waar wij u als klant graag voor behoeden. Wij zouden u dan ook willen vragen om deze algemene voorwaarden zorgvuldig door te nemen.

Mocht u vragen hebben over onze algemene voorwaarden, dan kunt u gerust contact met ons opnemen.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer: een natuurlijke of rechtspersoon die producten op afstand aanbiedt aan consumenten

De consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de ondernemer

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 hoeven te zijn samengekomen

De overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de consument en de ondernemer wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand

Goederen: alle producten die het onderwerp zijn van een overeenkomst

Het recht op retournering: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand

De bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn recht op retournering

Dag: kalenderdag

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Dier & Cadeau (www.dier-cadeau.nl)

Buurtscheuterlaan 38

6711 HV Ede

Nederland

Telnr: 06-12718198

E-mail: info@dier-cadeau.nl

KvK-nr: 69663092

BTW-nr: NL001793961B74

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen de consument en de ondernemer worden gesloten.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden/uitgereikt.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt afgesloten, kunnen in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, 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 een 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

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien het 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. 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. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. De ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van het product.

3. Het aanbod bevat zodanige informatie dat het voor de consument duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn indien hij het aanbod aanvaardt en bestaat in elk geval uit de volgende onderdelen:

a. Een zo nauwkeurig mogelijke opgave van getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen

b. De prijs van het aanbod en het bedrag van de bezorgkosten

c. De wijze van betaling

d. Het recht op retournering en de wijze van gebruikmaking daarvan

e. De vermelding dat op de overeenkomst deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn

4. Alle afbeeldingen en specificatiegegevens in het aanbod zijn een indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.

2. 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 de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – De prijs

1. De in het aanbod genoemde prijzen zijn inclusief btw.
2. 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 de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
3. Als binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór de aflevering een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst indien ná 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de aflevering de prijs wordt verhoogd.
4. Het derde lid, eerste volzin, is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de btw.

Artikel 7 – De aflevering/levertijd

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Aflevering vindt plaats door de consument in het bezit te stellen van de goederen. Het in het bezit stellen van goederen die niet direct leverbaar zijn kan plaatsvinden door de consument bij de ondernemer of door het bezorgen van de goederen bij de consument door de ondernemer. Partijen kunnen een vaste of vermoedelijke levertijd overeenkomen.
3. Alle levertermijnen zijn een indicatie. Aan eventueel genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding
4. Indien de overeenkomst het bezorgen van de verkochte producten betreft, geschiedt dit binnen de in de overeenkomst afgesproken levertijd en op het opgegeven adres.
5. Indien de overeenkomst het afhalen van de verkochte producten bij de ondernemer betreft, dient de consument bestelde goederen binnen 14 dagen na ontvangst van het bericht van de ondernemer af te halen of te laten afhalen. Laat de consument dit na, dan zijn de door de ondernemer aangetoonde en in redelijkheid gemaakte kosten van het niet tijdig ophalen voor rekening van de consument.
6. Met inachtneming van lid 3 en lid 4 van dit artikel, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij de 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.
7. Indien bestelde goederen niet leverbaar blijken te zijn, zal de ondernemer in overleg treden met de consument over het eventueel beschikbaar stellen van vervangende goederen. Stemt de consument niet in met de levering van een vervangend goed, dan heeft hij, los van zijn andere wettelijke rechten, het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat voor hem daaraan kosten zijn verbonden.
8. In geval van ontbinding conform lid 6 of lid 7 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft, zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
9. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 8 – Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de geleverde goederen beantwoorden aan de overeenkomst (conformiteit). De ondernemer staat er bovendien voor in dat de goederen de eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsook voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 14 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer 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 garantie geldt niet indien:
 - a. De consument geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken
 - b. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig of in strijd met de aanwijzingen van de ondernemer en/of de verpakking behandeld zijn.
 - c. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of kwaliteit van de toegepaste materialen.
6. Indien het product binnen de garantietermijn kapot gaat, zal de ondernemer het volledige aankoopbedrag aan de consument vergoeden of een passend alternatief bieden in overleg met de consument. Buiten de garantietermijn is het in sommige gevallen mogelijk de schade te laten vergoeden door de verzekeringsmaatschappij van de consument. In alle gevallen is uitbetaling zonder aankoopbon niet mogelijk.

Artikel 9 – Het recht van retournering

1. De consument heeft het recht op retournering van goederen gedurende ten minste 14 dagen, zonder benodigde opgave van reden. De bedenktijd gaat in de dag na de verkoop, dan wel de dag na aflevering, tenzij anders is overeengekomen.
2. Onbeschadigde en ongebruikte goederen kunnen worden geretourneerd.

3. Indien de consument van zijn recht van retournering gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en voor zover redelijkerwijze mogelijk in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Wanneer de consument gebruikt wens te maken van dit recht van retournering, is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer.
5. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van dit recht, dient de consument het product binnen 14 dagen retour te zenden onder begeleiding van het ruil- en retourformulier. De termijn gaat in de dag na kennisgeving.
6. Indien de consument na afloop van de in lid 4 en lid 5 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn recht van retournering resp. het product niet aan de ondernemer heeft gezonden, is de koop een feit.
7. Indien de consument gebruik maakt van zijn recht van retournering, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
8. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na retouremelding, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de ondernemer of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.
9. De ondernemer kan het recht van retourneren van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 10. De uitsluiting van het recht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
10. Uitsluiting van het recht van retourneren is slechts mogelijk voor producten:
 - a. Die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument
 - b. Die duidelijk persoonlijk van aard zijn
 - c. Die door hun aard niet teruggezonden kunnen worden
 - d. Die snel kunnen bederven of verouderen
 - e. Voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Artikel 10 – De betaling

1. Betaling van goederen die op voorraad zijn à contant, tenzij anders is overeengekomen.
2. Wanneer geen betaling à contant wordt overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen, binnen 14 dagen na aflevering door de ondernemer of ophalen door de consument van de goederen te worden voldoen, tenzij anders is overeengekomen.
3. Betaling geschiedt via het veilige betaalsysteem mollie. Via mollie wordt iDeal, Belfius, PayPal, vooraf overmaken en achteraf betalen (Klarna) aangeboden
 - a. Meer informatie over mollie vindt u op <https://www.mollie.com/nl/>
 - b. Betaling door middel van achteraf betalen van Klarna brengt extra transactiekosten mee à €1,- (één euro). Dit is een vast bedrag per transactie. Meer informatie over Klarna vindt u op https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/nl_nl/user en op <https://www.klarna.com/nl/>
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. 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.
6. De ondernemer kan de eigendom voorbehouden zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt in dat geval in pas eigenaar van de goederen als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

Artikel 11 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen 14 dagen volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch te worden ingediend bij de ondernemer.
2. Klachten over het product zelf dienen binnen 14 dagen duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch te worden ingediend bij de ondernemer. De ondernemer zal voor de consument contact opnemen met de groothandel of fabrikant en optreden als tussenpersoon. Indien het binnen de mogelijkheden van de ondernemer ligt, zal de ondernemer dit probleem zelf voor de consument oplossen.
3. 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 de ondernemer 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 de consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. 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 (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. 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 ondernemer 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 (<http://ec.europa.eu/odr>). Het ODR-platform kan gevonden worden op: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
6. Indien een klacht door de ondernemer gegrond wordt bevonden, zal de ondernemer naar haar keuze de aankoopkosten terugbetalen, de geleverde producten kosteloos vervangen of laten repareren.

Artikel 12 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Uitsluitend de burgerlijke rechter, dan wel de Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
3. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 13 – Afwijking van de algemene voorwaarden

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

Indien u akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden, 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 beleeft aan uw aankoop! Indien u nog vragen heeft, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.