

**Algemene voorwaarden**

**Kracht Hondenvoer**

## **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van het bedrijf

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – Kosten in geval van herroepingsrecht

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 – De prijs

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

Artikel 11 – Levering en uitvoering

Artikel 12 – Betaling

Artikel 13 – Klachtenregeling

Artikel 14 – Geschillen

Artikel 15 – Privacy policy

## Artikel 1 – Definitie

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met het bedrijf;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **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;
5. **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.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door het bedrijf 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;

## Artikel 2 - Identiteit van het bedrijf

Het bedrijf Handelsonderneming Kracht hondenvoer, Heesakker 4a Haaren K.v.K nr. 60347473 banknummer NL24Rabo0161047947

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van het bedrijf en op elke overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden digitaal aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij het bedrijf zijn in te zien en zij op verzoek van de consument 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 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 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 consument 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 het bedrijf gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden het bedrijf 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:
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen het bedrijf de prijs garandeert;
  - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt het bedrijf onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft het bedrijf passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal het bedrijf daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Het bedrijf kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument 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 het bedrijf op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan het bedrijf bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken 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 het bedrijf retourneren, conform de door het bedrijf verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Voor diervoeders geldt dat alleen onaangebroken voerverpakkingen kunnen worden geretourneerd. Gebruik het retourformulier in het geval u producten wilt retourneren.

### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal het bedrijf dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Het bedrijf kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor de volgende producten:
  - die door het bedrijf tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - 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 het bedrijf geen invloed heeft;

### **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 het bedrijf producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar het bedrijf geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
5. Alle prijzen in ons aanbod gelden onder voorbehoud van menselijke fouten bij het plaatsen op de website. Ook in het geval van technische fouten of storingen is het bedrijf niet gebonden aan de op de website vermelde prijzen.

### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. Het bedrijf 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. Indien overeengekomen, staat het bedrijf er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Uitsluitend indien de garantieverplichtingen ter zake de door het bedrijf geleverde producten en/of diensten niet door derden, zoals fabrikanten, op zich zijn genomen, kan de consument jegens het bedrijf aanspraken doen gelden, mits de door de consument geleden schade rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van schuld van het bedrijf. Het bedrijf kan op geen enkele wijze door de consument aansprakelijk worden gesteld door schade van welke aard ook en door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit of in verband staande met door het bedrijf geleverde, doch door derden gefabriceerde producten, zij het dat het bedrijf aan de consument zo mogelijk nodige inlichting zal verschaffen om verhaal te zoeken op die derde. De totale aansprakelijkheid van het bedrijf zal nimmer de factuurwaarde van de geleverde producten ter zake waarvan de schadevergoeding wordt gevorderd, overstijgen.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. Het bedrijf 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 14 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 14 dagen 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 het bedrijf het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal het bedrijf 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 een eventuele retourzending zijn in dat geval voor rekening van het bedrijf.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij het bedrijf tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan het bedrijf bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1.
2. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan het bedrijf te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft het bedrijf behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 13 - Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij het bedrijf, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij het bedrijf ingediende klachten worden in de regel binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door het bedrijf binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 14 - Geschillen**

Op overeenkomsten tussen het bedrijf en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 15 - Privacy policy**

Kracht hondenvoer respecteert de privacy van alle gebruikers van haar website en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die door u aan ons verschaft wordt vertrouwelijk wordt behandeld. Wij gebruiken uw gegevens om de bestellingen zo snel en zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Voor het overige zullen wij deze gegevens enkel gebruiken met uw toestemming. Kracht hondenvoer zal uw persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen en zal deze slechts aan die derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het uitvoeren van uw bestelling.