

# ALGEMENE VOORWAARDEN

*Door een bestelling te plaatsen gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden zoals deze beschikbaar zijn gesteld op de website van 123Deli.nl.*

## Artikel 1 – Definities

**Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht, indien deze niet uitgesloten is door de aard van het product.

**Consument:** de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer.

**Dag:** kalenderdag

**Digitale inhoud:** gegevens in digitale vorm die geproduceerd en geleverd worden.

**Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd van 14 dagen af te zien van de overeenkomst op afstand, mits het product niet valt binnen de vernoemde categorieën in artikel 7 – Uitsluiting herroepingsrecht.

**Ondernemer:** de natuurlijke- of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt. Ook wel genoemd 123Deli

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle geleverde werkzaamheden, aanbiedingen, overeenkomsten, producten, offertes door of namens 123Deli.
2. Van de voorwaarden kan afgeweken worden door een schriftelijke en uitdrukkelijke overeenkomst tussen beide partijen.

## Artikel 3 – Aanbod

3. Allergenen: De ondernemer tracht mogelijke allergenen zo goed mogelijk weer te geven. Indien de consument belast is met een voedselallergie is het gewenst contact op te nemen met de klantenservice van de onderneming. Als je een allergie hebt, neem dan contact op met onze klantenservice voor meer informatie. Zodra je op de knop bestellen klikt ga je een overeenkomst met ons aan nadat je deze in je email hebt ontvangen.

4. Weergegeven prijzen bij producten van de ondernemer kunnen dagelijks wijzigen, tenzij anders vermeld. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
5. De weergegeven prijzen op alle communicatie van 123Deli worden gehanteerd in euro's en zijn inclusief btw. De desbetreffende prijzen zijn exclusief overige kosten, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, administratiekosten, verzend- of transportkosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of vermeld via elektronische weg.
6. Prijzen die 123Deli hanteert voor zijn producten of diensten kunnen te allen tijde wijzigen, op eigen initiatief of door wetswijzigingen. Nadat de bevestiging van de bestelling bij de ondernemer bekend is, kan de prijs voor de consument zijn bestelde product(en) niet meer wijzigen tenzij deze prijs door een systeem- of menselijke fout is veroorzaakt.
7. De producten en/of diensten zijn voorzien van een volledige en nauwkeurige omschrijving. Deze omschrijving bevat details waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat een goede beoordeling van het product vastgesteld kan worden door de consument.
8. Afbeeldingen die gebruikt worden ter ondersteuning van het aanbod zijn een waarheidsgetrouwe weergave van het desbetreffende product.
9. Elk aanbod, product, dienst, bevat zodanige informatie dat de verplichtingen en rechten, die verbonden zijn aan de aanvaarding van het aanbod, duidelijk zijn voor de consument.

#### **Artikel 4 – De Overeenkomst**

10. Onder voorbehoud van lid 2, komt de overeenkomst tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod, en de daarbij gestelde voorwaarden, door de consument.
11. Het aanbod geschiedt via de elektronische weg. Waarna de consument deze heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer langs de elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst niet bevestigd is door de ondernemer kan de consument van de overeenkomst afzien. Eventuele uitzonderingen zijn van toepassing zoals vermeld in Artikel 5 – Herroepingsrecht.
12. Bij een elektronische overdracht en/of betaling via de website omgeving zal de ondernemer toepasselijke veiligheidsmaatregelen nemen om de elektronische overdracht van data veilig te laten verlopen.
13. Mits dit binnen de wettelijke kaders valt kan de ondernemer onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Indien er naar aanleiding van dit onderzoek goede gronden zijn gevonden om de overeenkomst

niet aan te gaan, is de ondernemer gerechtigd gemotiveerd om een bestelling te weigeren of aan bijzondere voorwaarden te binden.

#### **Artikel 5 – Herroepingsrecht, uitsluiting en uitoefening**

14. Als basisbeginsel heeft de consument wettelijk recht op 14 dagen bedenktijd en kan de consument zonder opgave van reden het product retourneren of de overeenkomst ontbinden, op voorwaarde dat:
  - a. Het product niet is gebruikt
  - b. Het geen product is wat snel kan bederven of een beperkte houdbaarheid heeft, zoals voedsel of bloemen
  - c. Het geen product is dat op maat gemaakt of aangepast is voor de consument
  - d. Het geen product is dat niet kan worden teruggestuurd die om hygiënische redenen verzegeld zijn zoals beschreven in Artikel 5, lid e.
  - e. De verzegeling nog intact is betreffende de verpakking en vacuüm waar het product van de onderneming in geborgen zit
  - f. Het geen producten betreft die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten (Bijv. Risico op kruisbesmetting van vlees)
15. Het beschreven herroepingsrecht in Artikel 5, lid 1. Is alleen van toepassing wanneer de consument zorgvuldig met de verpakking is omgegaan. Hij zal het product aan de deur inspecteren in die mate wat nodig is om de aard en kenmerken van het product vast te stellen. Hierbij is het uitgangspunt dat de consument deze inspectie voltooid zoals deze dat in een fysieke winkel zou doen.
16. Wanneer het product niet voldoet aan de wens van de consument zoals beschreven in Artikel 5, lid 2. weigert hij het product bij de bezorger aan de deur en neemt het pakket niet aan, waarop de bezorger de producten retourneert naar de ondernemer.
17. Als aan alle bovenstaande voorwaarden is voldaan ontvangt de consument het betaalde bedrag binnen 14 dagen op zijn opgegeven rekeningnummer zoals deze bekend is bij de ondernemer.
18. De bedenktijd van 14 dagen zoals genoemd in Artikel 5, lid 1. Vangt aan:
  - a. Zodra de consument de bevestiging van zijn bestelling via elektronische weg heeft ontvangen
19. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
20. Indien er gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht, ontbinden van rechtswege daaropvolgend alle aanvullende overeenkomsten.

*Je kan een versproduct zoals vlees of vis niet retourneren zodra je deze hebt aangenomen van de bezorger. Dit i.v.m. het bederven van het product. Controleer daarom goed het product bij de bezorger aan de deur, zodat je zeker weet dat dit het product is wat je besteld hebt.*

#### **Artikel 6 – Verplichtingen ondernemer bij herroeping**

21. Meldingen van herroepingsrecht kunnen gedaan worden op elektronische wijze via de klantenservice e-mail van de ondernemer waarna de situatie onderzocht zal worden. Naar aanleiding van deze e-mail zal een ontvangstbevestiging van de herroeping gestuurd worden via dezelfde weg.
22. De ondernemer vergoedt binnen 14 dagen na ontvangst van de melding vernoemd in lid 1. alle betalingen van de consument, inclusief verzendingskosten, in rekening gebracht door de ondernemer. De ondernemer heeft het recht te wachten met terugbetaling tot de retourzending is ontvangen.
23. De terugbetaling zal geschieden via hetzelfde betaalmiddel waarop de consument zijn bestelling gedaan heeft, tenzij ingestemd wordt met een andere methode. Deze terugbetaling is kosteloos voor de consument.

*Zodra je een bestelling weigert aan de deur nadat je hebt vastgesteld dat er iets mis is met de bestelling, mail je onze klantenservice. Wij zetten dan de terugbetalingsprocedure in werking en zorgen dat je binnen 14 dagen het bedrag teruggestort krijgt op je rekening.*

#### **Artikel 7 – Levering en uitvoering**

24. De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering van bestellingen.
25. De levering wordt gedaan op het adres wat de consument kenbaar heeft gemaakt aan de ondernemer via zijn profiel of de bestelling. Waarbij de bestelling altijd leidend is.
  - a. De verantwoordelijkheid om het adres juist en zonder spelfouten op te geven ligt bij de consument. De ondernemer is niet verantwoordelijk voor een levering aan een fout adres die gedaan is aan de hand van de ingevulde gegevens van de consument.
26. De door de consument gekozen bezorgdag en het tijdvak zal door de ondernemer zo goed mogelijk nageleefd worden, met inachtneming van Artikel 3.
  - a. De ondernemer draagt geen verantwoordelijkheid voor Derden die de bezorging van de gekozen bezorg dag niet kunnen naleven.
27. Indien een bestelling niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hier zo spoedig mogelijk bericht over via elektronische weg. De

consument heeft hierbij het recht om de bestelling te annuleren en ontbinden en heeft recht op een eventuele terugbetaling van het bestelde product.

- a. Indien ontbinding van de overeenkomst plaatsvindt zal de ondernemer het bedrag dat de consument heeft betaald onverwijld terugbetalen en storten op het opgegeven rekeningnummer wat bij de ondernemer bekend is.
28. Indien er geen persoon aanwezig is om het pakket aan te nemen zal de bezorger eerst bij de burens aanbellen. Indien deze mogelijkheid ook niet aanwezig is zal de bezorger de consument bellen. Levering zal dan de dag erop plaatsvinden, behalve voor zendingen van dinsdag en vrijdag. Deze leveringen zullen de daaropvolgende dag geleverd worden.
29. Onbeheerd een pakket laten leveren is alleen toegestaan bij expliciete vermelding in het opmerkingen veld bij de voormelding van de bestelling via elektronische weg. Een eventuele schriftelijke bevestiging gericht aan 123Deli is een alternatieve mogelijkheid.
- a. Onbeheerd achterlaten zal geen goedkeuring verkrijgen wanneer de locatie een schuur of huis betreft. Daarbij mag de bezorger ook geen drempel over met zijn vervoer.
  - b. Bij geen gehoor gaat de doos retour afzender, de kosten van retourverzending zullen bij de consument verhaald worden, tenzij er een redelijke verklaring gegeven kan worden door de consument waaruit onmacht de voornaamste reden blijkt.
30. Leveringen worden voorzien van een Track & Trace door Redjepakketje. De consument ontvangt een SMS op zijn opgegeven telefoonnummer die hij bij de bestelling geplaatst heeft. Deze notificatie geeft op een duidelijke manier een tijdvak van levering weer.

#### **Artikel 8 – Betaling**

31. De consument heeft de plicht om onjuistheden in vermelde betaalgegevens aan de ondernemer kenbaar te maken.
32. Bestellingen kunnen alleen verzonden worden wanneer betaling bij de ondernemer geregistreerd staat.
33. Betalingen kunnen alleen voltooid worden met creditcard of iDeal.

#### **Artikel 9 – Klachtenregeling**

34. Klachten kunnen kenbaar worden gemaakt via de klantenservice e-mail van de ondernemer.
35. Eventuele klachten moeten tijdig doorgegeven worden aan de ondernemer en volledig en duidelijk omschreven worden bij de indiening van de klacht. Eventuele foto's van de gebreken versnellen de beoordeling van de klacht.

36. Klachten over versproducten worden binnen 1 werkdag van een respons voorzien, waarna het klachtenonderzoek van start gaat.
- a. Indien er door de aard van de klacht een langere verwerkingstijd benodigd is zal dit tijdig gecommuniceerd worden naar de consument.

#### **Artikel 10 – Persoonsgegevens**

37. De ondernemer zal zorgvuldig met de gegevens van de consument omgaan en werkt volgens de wettelijk vastgestelde privacy bepalingen zoals weergegeven in de cookiestatement.
38. Verkregen gegevens doormiddel van het consumenten profiel aangemaakt op de site, bezoekersgedrag op de website en andere identiteitsbepalende gegevens worden slechts intern door de ondernemer gebruikt en zullen niet aan derden verstrekt worden.
- a. Alle huidige wet- en regelgeving wordt in acht genomen betreffende consumentendata.

#### **Artikel 11 – Aansprakelijkheid**

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade aan zijn producten door de consument of derden waaronder gevolgschade, vertragingsschade, of letselschade, of enige andere schade uit welke oorzaak dan ook, tenzij grove schuld en/of verwijtbare nalatigheid.

#### **Artikel 12 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen, zoals vermeld in Artikel 2, lid 2., mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd.