

Algemene voorwaarden & Klantinformatie

Stand van 15. mei 2024

Version 1.0.2

1. Geldigheid

1.1 Deze algemene voorwaarden van allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG (hierna 'verkoper') zijn van toepassing op alle overeenkomsten die een consument of ondernemer (hierna 'klant') met betrekking tot de door de verkoper in zijn onlineshop getoonde producten en/of diensten met de verkoper afsluit. Hierbij wordt het opnemen van eigen voorwaarden van de klant tegengesproken, tenzij anders is overeengekomen.

1.2 Een consument in de zin van deze algemene voorwaarden is iedere natuurlijke persoon die een rechtshandeling verricht voor doeleinden die overwegend buiten de zelfstandige uitoefening van een beroep of bedrijf vallen. Een ondernemer in de zin van deze algemene voorwaarden is iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon of iedere personenvennootschap die een rechtshandeling verricht in het kader van zelfstandige uitoefening van een beroep of bedrijf.

2. Sluiting van de overeenkomst

2.1 De in de onlineshop van de verkoper getoonde productomschrijvingen vormen geen bindend aanbod van de verkoper, maar dienen ertoe de klant uit te nodigen om een bindende overeenkomst aan te gaan.

2.2 De klant kan via het in de onlineshop van de verkoper geïntegreerde online bestelformulier een bestelling plaatsen. Hierbij gaat de klant, nadat hij de geselecteerde goederen en/of diensten in de virtuele winkelmand heeft gelegd en de digitale bestelprocedure heeft doorlopen, door het klikken op de knop ter afronding van de bestelling een bindende koopovereenkomst aan m.b.t. de goederen en/of diensten die zich in de winkelmand bevinden. De bestelling kan echter pas worden verzonden nadat de klant het hokje voor 'Ik heb de algemene voorwaarden gelezen en ga ermee akkoord' heeft aangevinkt om de contractuele voorwaarden te accepteren.

2.3 De verkoper kan de bestelling van de klant binnen 5 dagen accepteren,

- door de klant een schriftelijke orderbevestiging of een orderbevestiging in tekstvorm (fax of e-mail) te sturen, waarbij de ontvangst van de orderbevestiging door de klant bepalend is, of
- door de bestelde artikelen aan de klant te leveren, waarbij de ontvangst van de artikelen door de klant bepalend is, of
- door de klant te vragen na levering van deze bestelling te betalen.

De verkoper stuurt de klant in elk geval een bevestiging van de bestelling toe met daarbij een toelichting over hoe de algemene voorwaarden via de functie 'Afdrukken' gedownload en afgedrukt kunnen worden.

Als er meerdere van voorgenoemde alternatieven zijn, dan komt de overeenkomst tot stand, wanneer een van voorgenoemde alternatieven het eerst aan de orde is. Als de verkoper de bestelling van de klant niet binnen de genoemde termijn accepteert, dan geldt dit als afwijzing van de overeenkomst, met als gevolg dat de klant niet meer gebonden is aan zijn intentieverklaring.

2.4 De termijn om de bestelling te accepteren begint op de dag na het plaatsen van de bestelling door de klant en eindigt aan het einde van de vijfde dag na het plaatsen van de bestelling.

2.5 Bij het plaatsen van een bestelling via het online bestelformulier van de verkoper wordt de inhoud van de overeenkomst door de verkoper opgeslagen. De klant ontvangt na het verzenden van zijn bestelling naast de overeenkomst de geldende algemene voorwaarden en klantinformatie in tekstvorm (bijvoorbeeld per e-mail, fax of brief). Dit document kan daarnaast worden aangevraagd bij de verkoper gratis.

2.6 Voordat de klant zijn bindende bestelling via het online bestelformulier van de verkoper verstuurt, kan de klant zijn ingevoerde gegevens met de gebruikelijke toetsenbord- en muisfuncties wijzigen. Bovendien zijn alle ingevoerde gegevens voor het versturen van de bindende bestelling nog eens in een bevestigingsvenster te zien, en kunnen deze ook daar met de gebruikelijke toetsenbord- en muisfuncties worden gecorrigeerd.

2.7 Voor het sluiten van de overeenkomst is uitsluitend een Nederlandstalige versie beschikbaar.

2.8 Het proces van bestellen en het contact vinden doorgaans plaats via e-mail en automatische bestelafwikkeling. De klant dient ervoor te zorgen dat het door hem doorgegeven e-mailadres correct is zodat de door de verkoper naar dit e-mailadres verzonden berichten ontvangen kunnen worden. De klant moet er in het bijzonder voor zorgen dat eventuele spamfilters geen berichten blokkeren die worden verzonden door de verkoper of door met de afwikkeling van de bestelling belaste derden.

3. Herroepingsrecht

3.1 Consumenten hebben in beginsel een recht op herroeping.

3.2 Meer informatie over het herroepingsrecht kan worden gevonden in de standaardinstructies voor herroeping van de verkoper:

Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht & Modelformulier voor herroeping

Consumenten hebben recht op een herroepingsrecht naar volgende maatstaf, waarbij de consument een natuurlijke persoon is die een rechtshandeling aangaat voor doeleinden die voornamelijk noch aan zijn commerciële, noch aan zijn zelfstandige beroepsactiviteit kunnen worden toegeschreven:

A. Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 100 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn is 100 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (allnatura Vertriebs GmbH & Co. KG, Mögglinger Straße 71, 73540 Heubach, Germany, E-Mail: service@allnatura.nl) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. U kunt uw retourzending ook direct in ons retourportaal registreren.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onmiddellijk en in ieder geval ten laatste binnen veertien dagen vanaf de dag waarop u ons in kennis hebt gesteld van de herroeping van deze overeenkomst, aan ons terug te sturen of te overhandigen. De termijn wordt in acht genomen, indien u de goederen vóór afloop van de termijn van veertien dagen verstuurt.

Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

Uitsluiting of voortijdige beëindiging van het herroepingsrecht:

Het herroepingsrecht bestaat niet bij overeenkomsten de levering van goederen die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

Algemene aanwijzingen

- Vermijd beschadiging en verontreiniging van de goederen. Stuur de goederen indien mogelijk in de originele verpakking met alle toebehoren en met alle verpakkingsonderdelen aan ons terug. Gebruik evt. een beschermende buitenverpakking. Indien u de originele verpakking niet meer bezit, zorg dan met een geschikte verpakking voor een voldoende bescherming tegen transportschade.
- Indien mogelijk zijn goederen gefrankeerd te retourneren.
- Houd er rekening mee dat de voorgaande leden 1 en 2 van deze algemene aanwijzingen geen voorwaarde zijn voor de effectieve uitoefening van het herroepingsrecht.

B. Modelformulier voor herroeping

Dit Modelformulier voor herroeping alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

4. Prijzen en betalingsvoorwaarden

4.1 Voor zover bij de productbeschrijving van de aanbieder niets anders vermeld staat, gaat het bij de aangegeven prijs om een totaalprijs (incl. btw). Eventueel worden de verzendkosten apart vermeld bij de betreffende productbeschrijving.

4.2 De klant beschikt over verschillende betalingsmogelijkheden, die worden aangegeven op de website van de verkoper.

4.3 Bij keuze voor de betalingsmethode 'PayPal' verloopt de betaling via de betalingsdienstaanbieder PayPal (Europe) S.a. r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg volgens de gebruiksvoorwaarden van PayPal, die kunnen worden ingezien via https://www.paypal.com/nl/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=nl_NL.

Hier bieden we u de mogelijkheid om te betalen via PayPal. Via PayPal is ook een betaling met uw creditcard mogelijk. Als u deze betaalmethode kiest, dan wordt u meteen naar de betaalpagina van PayPal doorgestuurd om u daar eenvoudig aan te melden. Vervolgens wordt u terug naar onze shop geleid, zodat u de bestelling kunt afronden. De betaling wordt dan onmiddellijk met de plaatsing van uw bestelling uitgevoerd. Houd er rekening mee dat bij de betaling met PayPal de Algemene Voorwaarden van de betaalprovider voor de transactie van kracht zijn.

4.4 Betaling met creditcard: Hier bieden we u de mogelijkheid om te betalen met creditcard. Als u deze betaalmethode kiest, dan wordt u gevraagd om uw creditcardgegevens in te voeren. Deze gegevens worden dan door onze dienstverlener Concardis gecontroleerd. Wij bewaren deze gegevens niet. De betaling wordt dan onmiddellijk samen met de verzending

van de opdrachtbevestiging uitgevoerd. Houd er rekening mee dat bij de betaling met creditcard de Algemene Voorwaarden van de betaalprovider voor de transactie van kracht zijn.

Volgende creditcards worden geaccepteerd: VISA, MasterCard

4.5 Bancontact: Voorwaarde voor deze betaalmethode is dat u een rekening hebt bij een samenwerkende bank, inclusief een bankkaart met het bijbehorende Bancontact-logo. Als u voor deze betaalmethode hebt gekozen, geeft u eerst het kaartnummer van uw Bancontact-kaart in. U wordt dan doorgestuurd naar uw bank waar u moet inloggen. Daar voert u alle nodige gegevens in. Nadat u de bevestiging van uw betaling hebt ontvangen, wordt u doorgestuurd naar de site van allnatura.

5. Leverings- en verzendvoorwaarden

5.1 Voor zover niet iets anders is overeengekomen vindt de levering van artikelen plaats via verzending aan het door de klant aangegeven bezorgadres. Bepalend voor de afwikkeling van de transactie is het tijdens de bestelling aangegeven bezorgadres.

5.2 Bij goederen die door een expediteur worden geleverd, worden de goederen geleverd tot aan de openbare weg die zich het dichtst bij het leveradres bevindt, voor zover uit de verzendinformatie van de online-shop van de verkoper niet iets anders blijkt en voor zover niet iets anders is.

5.3 Als de transportonderneming de verzonden bestelling terugstuurt naar de verkoper omdat aflevering bij de klant niet mogelijk was, draagt de klant de kosten voor de niet geslaagde verzending. Dit geldt niet wanneer de klant geen verwijt treft ten aanzien van de mislukte bezorging of wanneer hij tijdelijk verhinderd was om de levering in ontvangst te nemen, tenzij de verkoper de levering binnen een redelijk geachte termijn heeft aangekondigd.

5.4 Om logistieke redenen kunnen we helaas geen bezorging op eilanden of zelfafhalen aanbieden.

5.5 Levering is alleen mogelijk in Nederland.

6. Aansprakelijkheid voor gebreken

In het algemeen zijn de wettelijke regelingen betreffende de aansprakelijkheid voor gebreken van toepassing en in bijzonder gelden de volgende bepalingen.

6.1 Voor klanten in de hoedanigheid van consument

- De klant moet het gebrek aan het geleverde artikel binnen twee maanden na ontdekking van de schade melden aan de verkoper.
- De verjaringstermijn voor klachten inzake gebreken bedraagt twee jaar vanaf het melden van het gebrek.

6.2 Afgezien van de contractuele vorderingen tot schadevergoeding op grond van de artikelen 9 en 10 van titel 1 in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bestaat er geen aansprakelijkheid van de verkoper jegens de koper met betrekking tot gevolgschade of letselschade op grond

van gebreken met betrekking tot de veiligheid van het geleverde artikel (BW 6:186, BW 7:24). Dit geldt niet

- wanneer de verkoper het veiligheidsgebrek kende of behoorde te kennen;
- wanneer de verkoper de aanwezigheid van het gebrek heeft tegengesproken of;
- indien het gebrek door schade aan een andere zaak zoals bedoeld in BW 6:190 vermogensschade van minder dan 500,- euro heeft veroorzaakt.

7. Toepasselijk recht

7.1 Handelt de klant als consument zoals bedoeld bij punt 1.2, dan geldt voor alle rechtsbetrekkingen van de partijen het recht van de staat waar de klant zijn gewone verblijfplaats heeft en niet het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken, maar uitsluitend de jurisdictie met betrekking tot alle geschillen aangaande overeenkomsten die zich specifiek richt naar de woonplaats van de klant.

7.2 Handelt de klant als ondernemer zoals bedoeld bij punt 1.2, dan geldt voor alle rechtsbetrekkingen van de partijen het recht van de staat waar de verkoper zijn hoofdkantoor heeft en niet het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken, maar uitsluitend de jurisdictie met betrekking tot alle geschillen aangaande overeenkomsten die zich specifiek richt zich naar de plaats van het hoofdkantoor van de verkoper.

8. Alternatieve geschillenbeslechting

8.1 De Europese Commissie stelt op internet onder de volgende link een platform beschikbaar voor de online beslechting van geschillen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Dit platform dient als aanspreekpunt voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen op grond van verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet, waarbij een consument betrokken is.

8.2 De verkoper is niet verplicht noch bereid deel te nemen aan een geschillenprocedure van een consumentengeschillencommissie.