

Algemene voorwaarden Hoogvliet.com

I. Algemene voorwaarden Thuiswinkel

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. **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.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Hoogvliet supermarkten BV

Handelend onder de naam/namen: Hoogvliet

Vestigingsadres:

Facetlaan 6

2665 NR Bleiswijk

Telefoonnummer: 088-457 1000

Bereikbaarheid:

Maandag t/m vrijdag - 08:00 - 21:00

Zaterdag - 08:00 - 15:00

E-mailadres: service@hoogvliet.com

KvK-nummer: 28025437

Btw-nummer: NL 00.75.69.683.B.01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van 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.
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.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

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, digitale inhoud en/of diensten. 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer 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.

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 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. De ondernemer 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 de ondernemer 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.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
6. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
7. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

9. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
10. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
11. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
12. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
3. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
4. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
5. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

1. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

1. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
2. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 8. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 9. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
10. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 11. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 12. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
13. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
14. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
4. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
5. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
6. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
7. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;

8. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
9. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, 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;
10. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
11. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
13. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
14. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
15. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
16. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
17. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
18. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - 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 de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
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. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
5. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
6. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer 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 de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer 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 de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. 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 en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. 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 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
4.
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. 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 de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer 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. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Als de ondernemer zijn activiteiten richt op het land waar de consument woont, kan de consument ook steeds een beroep doen op het dwingende consumentenrecht van zijn land.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten

behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Aanvullende voorwaarden - Hoogvliet B.V.

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene Voorwaarden de algemene voorwaarden van de Ondernemer via de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie;
2. Klant: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, dan wel de klant die wel handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en leveringen van de Ondernemer. In afwijking van artikel 3.1 van de Algemene Voorwaarden, gelden zowel de Algemene Voorwaarden als deze aanvullende algemene voorwaarden voor alle Klanten. Onder het in de Algemene Voorwaarden gehanteerde begrip 'Consument', vallen tevens klanten die handelen in de uitoefening van hun beroep of bedrijf.
2. Waar de Ondernemer het in deze aanvullende voorwaarden heeft over 'de Webwinkel', geldt dit voor alle websites waarmee de Ondernemer producten en diensten aanbiedt.
3. Eventuele algemene voorwaarden van Klanten worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Levering en uitvoering

Levering door afhalen bij een vestiging van de Ondernemer:

1. De plaats van levering zoals bedoeld in artikel 11 lid 2 van de Algemene Voorwaarden is het adres van de door de Klant bij zijn bestelling gekozen vestiging van de Ondernemer. Op dit moment is de Ondernemer in een beperkt marktgebied in Nederland actief. Via de postcodecheck op de website van de Ondernemer is het mogelijk voor de Klant om te controleren of de mogelijkheid bestaat om bestelde producten in de buurt van het adres van de Klant op te halen.
2. De bestelde producten worden voor de Klant klaargezet in kratten en/of (koel)tassen. Voor deze kratten en/of (koel)tassen betaalt de Klant statiegeld (emballage). Dit statiegeld kan de Klant met een volgende bestelling verrekenen door de kratten en/of (koel)tassen in te leveren. De kratten en/of (koel)tassen kunnen ook direct ingeleverd worden bij het afhalen van de bestelling.

3. De tijdstippen die de Ondernemer hanteert voor het ophalen van de producten zijn te achterhalen via de bestelschermen op de website van de Ondernemer. De Klant kan via de website een ophaalmoment reserveren.
4. In het geval een bestelling niet wordt opgehaald bij het afhaalpunt, kan de Klant gehouden worden tot betaling van het in de bevestigingsmail aangegeven bedrag.
5. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van de algemene voorwaarden van de Ondernemer via de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 12 uur uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken.

Levering door thuisbezorging:

6. In een beperkt gebied is het mogelijk om de bestelling aan huis te laten bezorgen. De Klant kan door de ingave van zijn adres verifiëren of zijn adres in aanmerking komt voor aan huisbelevering. Indien huisbelevering beschikbaar is op het adres van de Klant, geldt dat adres als plaats van levering als zoals bedoeld in artikel 11 lid 2 van de Algemene Voorwaarden. In geval van aan huisbezorging wordt er door de Ondernemer gewerkt met een derde partij die de aflevering van de boodschappen verzorgt.
7. Indien de bestelling wordt geleverd in kartonnen dozen en plastic tassen, wordt daarover geen statiegeld geheven en worden deze eigendom van de Klant.
8. De tijdstippen die de Ondernemer hanteert voor het thuisbezorgen van de producten zijn te achterhalen via de bestelschermen op de website van de Ondernemer. De Klant kan via de website een bezorgmoment selecteren.
9. In het geval dat de Klant niet in staat is om bij het aan huisbezorgen de bestelling in ontvangst te nemen zal er een bedrag van 10,- in rekening worden gebracht die ingehouden zal worden op het voorafbetaalde bedrag. Het vooruitbetaalde bedrag minus de voornoemde 10,- zal terugbetaald worden door Hoogvliet aan de klant.
10. Voor alle producten geldt dat je de prijs betaalt die voor het artikel geldt op het moment van afhalen en/of bezorgen van jouw bestelling en zoals op de factuur/kassabon is aangegeven. Voor aanbiedingen geldt dat de reclameprijs wordt berekend als het ophaal- of bezorgmoment van de bestelling binnen deze aanbiedingsperiode valt. Het moment van bestellen is hierin niet leidend.
11. Hoogvliet doet haar uiterste best om de juiste prijzen te tonen. Toch kan het gebeuren dat een prijs op de website onjuist wordt getoond. In beginsel zijn de prijzen leidend die worden getoond op het moment dat je een bestelling doet. Bij uitzondering kan de prijs bij het afhalen en/of bezorgen van producten echter afwijken van de prijs ten tijde van de bestelling.

Artikel 4 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. Het Herroepingsrecht van de Klant , wordt uitgesloten voor zover voorzien in lid 2 en 3 van dit artikel. Deze uitsluiting wordt tevens duidelijk in het aanbod vermeld.
2. Uitsluiting van het Herroepingsrecht vindt plaats bij de producten:
 - a. die door de Ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de Klant de verzegeling heeft verbroken.
3. Voorts wordt het herroepingsrecht uitgesloten voor diensten:
 - a. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Klant is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - b. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 5 - Betaling

1. In tegenstelling tot hetgeen opgenomen is in artikel 13 lid 1 van de Algemene Voorwaarden , dient de Klant de aan de Ondernemer verschuldigde bedragen met pinpas te voldoen op het moment van levering van de producten.
2. In geval van aan huisbezorging zal de Ondernemer een vooruitbetaling vragen te voldoen via iDeal. Bij het bestellen van wichtproducten zal er een “voorschot” gevraagd worden. Dit voorschot wordt door de klant vooraf betaald en wordt gebruikt omdat het uiteindelijke te betalen bedrag hoger kan zijn dan bij de bestelling is aangegeven. Dit kan komen door de aard van de producten zoals wichtproducten maar ook door prijsaanpassingen. Nadat de order is verzameld wordt het eindbedrag door de Ondernemer bekend gemaakt via mail aan de Klant en zal er direct een restitutie worden aangemaakt en terugbetaald via dezelfde betaalrekening als de Klant heeft gebruikt bij de vooruitbetaling. Indien de klant achteraf wilt betalen kan deze hiervan gebruik maken door een winkel te selecteren en de boodschappen daar op te gaan halen. Aan de servicebalie kan dan het bedrag achteraf worden voldaan.

Artikel 6 - Folderaanbiedingen

1. De folderaanbiedingen die zijn gemarkeerd met een speciaal icoontje zijn uitsluitend verkrijgbaar via de Webwinkel van de Ondernemer. Deze aanbiedingen zijn herkenbaar aan het rode label bij het product. Alle overige folderaanbiedingen die de Ondernemer op zijn websites vermeld heeft staan, zijn verkrijgbaar in alle winkels van de Ondernemer. De Ondernemer behoudt het recht voor om actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

2. De aanbiedingen die op de website of in de folder van de Ondernemer worden vermeld, gelden alleen voor bestellingen die worden geleverd zoals bedoeld in artikel 3 van deze aanvullende voorwaarden binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt. De looptijd van de folderaanbiedingen is een week, beginnende op woensdag t/m de dinsdag van de daaropvolgende week. Afwijkende looptijden van folderaanbiedingen worden tijdig en duidelijk vermeld.

3. Voor alle folder- of websiteaanbiedingen geldt:

Voor alle aanbiedingen geldt: OP=OP.

Voor alle aanbiedingen geldt maximaal 8 keer de aanbieding per klant.

4. Bij aankoop van artikelen die niet in de aanbieding zijn geldt:

- maximaal 24 stuks van hetzelfde product per Klant. Ook hiervoor geldt: OP=OP.

Artikel 7 - Spaaracties Klantenkaart en overige kortingsacties

1. Spaaracties Klantenkaart

De Ondernemer heeft voor de Klant op aanvraag een klantenkaart beschikbaar, waarmee aan de Klant de mogelijkheid wordt geboden om spaarpunten te sparen. Voor iedere besteding van de Klant ter hoogte van 10 cent koopt de Klant een spaarpunt van 1 cent op zijn klantenkaart. Alle spaarpunten worden op de klantenkaart geboekt, zodra de Klant zijn klantenkaart door de Ondernemer laat scannen tijdens het afrekenen van zijn bestellingen op het moment van levering. Op de kassabon ziet de Klant direct het aantal nieuwe spaarpunten en het nieuwe totaalsaldo. Er worden geen spaarpunten verstrekt bij de aankoop alcohol, slijterij producten, geneesmiddelen, zuigelingenvoeding tot 1 jaar, beltegoedkaarten, vervoersbewijzen, waardebonnen, cadeaukaarten, loten, postzegels, emballage, statiegeld en eventuele overige wettelijk toegestane artikelen. De Klant kan met de gespaarde punten bij een volgende aankoop haar boodschappen laten uitbetalen. Voorts kunnen de punten ook contant worden uitbetaald. Met de klantenkaart kunnen Klanten bij de Ondernemer daarnaast sparen voor extra voordeel op wisselende aanbiedingen van speciaal geselecteerde producten. Bij iedere € 10,00 aan boodschappen ontvangt de Klant één spaarzegel. Met een volle spaarkaart kan de Klant extra voordelig één product van de op dat moment geldende aanbieding kopen.

2. Overige kortingsacties

Geen van de kortingsacties zijn geldig op de aankoop alcohol, slijterij producten, geneesmiddelen, zuigelingenvoeding tot 1 jaar, beltegoedkaarten, vervoersbewijzen, waardebonnen, cadeaukaarten, loten, postzegels, emballage, statiegeld en eventuele overige wettelijk toegestane artikelen.

3. In geval van ophalen en aan huisbezorging komt de Klant niet in aanmerking voor bovenstaande acties.

Artikel 8 - Privacy

1. De persoonsgegevens die Klanten via de websites en Webwinkel aan de Ondernemer verstrekken, bijvoorbeeld door een bestelling te plaatsen, legt de Ondernemer vast in een bestand dat door hem vertrouwelijk wordt behandeld en in overeenstemming met alle toepasselijke privacyregelgeving.
2. Het opslaan van de gegevens van de Klant heeft het voordeel dat de Ondernemer de Klant bijvoorbeeld meteen aanbiedingen kan doen, gebaseerd op de eigen voorkeur van de Klant, zoals blijkt uit eerdere aankoopgegevens van de Klant. Ook kan de Ondernemer bijhouden welke producten de Klant eerder besteld heeft, zodat de Klant sneller en gemakkelijker boodschappen bij de webwinkel van de Ondernemer kan doen. De bestanden van de webwinkel kunnen ook worden gebruikt voor het maken van statistische en persoonlijke analyses, onder andere voor het maken van aanbiedingen en nieuwsbrieven, of in het kader van een eventuele risicoanalyse.
3. De gegevens van de Klant worden niet aan een derde ter beschikking gesteld, tenzij dit noodzakelijk is om de Overeenkomst op afstand uit te voeren, dit voortvloeit uit een wettelijk voorschrift, er sprake is van een noodgeval dan wel voor zover dat naar redelijk oordeel van de Ondernemer in het belang van de Klant is.
4. Indien de Klant bezwaar heeft tegen het ontvangen van (al dan niet) persoonlijke aanbiedingen of tegen het feit dat de persoonsgegevens actief worden gebruikt in het bestand van de Ondernemer, kan de Klant dit aangeven bij de Klantenservice van de Ondernemer.

Artikel 9 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de websites en Webwinkel, waaronder de teksten, beelden, geluiden en programmatuur, berusten bij de Ondernemer en/of bij diegene van wie de Ondernemer een licentie heeft verkregen. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de Ondernemer de op de websites vermelde informatie te verveelvoudigen, openbaar te maken en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.
2. Indien de Klant de Ondernemer materiaal stuurt ter publicatie, bijvoorbeeld een tip of recept, behoudt de Klant het auteursrecht, maar verleent door inzending onbeperkt toestemming aan de Ondernemer om het materiaal te publiceren zowel in hardcopy als elektronisch, en het op te slaan in (elektronische) databanken en andere bestanden, zonder dat daarvoor een vergoeding aan de Klant verschuldigd is. Eventuele klachten en dergelijke vallen hier uiteraard niet onder.

Artikel 10 - Veiligheid en leeftijdsgrens

1. Indien de Klant zijn producten bij de Ondernemer bestelt in de Webwinkel, kiest de Klant een e-mailadres als gebruikersnaam en een wachtwoord. Daarmee verkrijgt de Klant voortaan toegang tot de diensten van de Webwinkel. Deze gegevens zijn strikt persoonlijk. De Ondernemer verzoekt de Klant om hier vertrouwelijk mee om te gaan, het e-mailadres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze alleen op de eigen computer op te slaan. De Ondernemer waarborgt voor zover mogelijk dat de websites virusvrij zijn. Dit kan helaas niet gegarandeerd worden.

2. Alleen Klanten van 18 jaar en ouder kunnen zich voor de Webwinkel inschrijven en bestellingen plaatsen via de websites. Wanneer producten worden opgehaald, zal een medewerker van de Ondernemer om legitimatie vragen indien de bestelling alcoholhoudende of tabaksproducten dan wel medicijnen bevat en twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon aan wie de bestelling wordt afgegeven. Geldige legitimatiebewijzen die de Klant kan tonen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan de minimumleeftijdseisen is voldaan, kan de medewerker van de Ondernemer de alcoholhoudende of tabaksproducten dan wel medicijnen niet meegeven.

In geval van aan huisbezorging dient de klant aan te geven bij het bestellen dat hij 18 jaar of ouder is.

Artikel 11 - Klachtenprocedure

1. Indien de Klant producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan het desbetreffende product gesteld mogen worden, dan wel producten in beschadigde toestand ontvangt, verzoekt de Ondernemer de Klant dit bij voorkeur binnen 7 dagen, dan wel voor verspreiden zo spoedig mogelijk na levering, aan de Ondernemer kenbaar te maken. Hiertoe kan de Klant contact opnemen met de klantenservice van de Ondernemer. De klantenservice zorgt dat de klacht zo goed mogelijk afgehandeld wordt. Dit kan telefonisch door de klantenservice te bellen op 088-457 1000, een e-mail te sturen naar klantenservice@hoogvliet.com of gebruik te maken van het contactformulier via www.hoogvliet.com.

Artikel 12 - Overige

1. De producten van de Ondernemer zijn bestemd voor eindgebruikers en het is verboden deze producten door te verkopen. De Ondernemer behoudt zich om die reden het recht voor om bestellingen niet uit te leveren, dan wel een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van bepaalde producten.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: [naam ondernemer]

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroep/herroepen*
- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- [Datum]

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.