

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Identiteit van de ondernemer

Naam: De Steurhoeve, Kaviaarkopen
Vestigingsadres:
Holterweg 61
7245 SL Laren Gld.
Telefoonnummer: 06-20403169 / 06-12099530
E-mailadres: info@kaviaarkopen.nl
KvK-nummer: 08216710
Btw-identificatienummer: NL001585904B02

Artikel 2 – 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer 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.
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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 3 – 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, zowel fysieke als digitale 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 en/of diensten. 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. 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;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

Artikel 4 – 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 bij het product of dienst 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
10. toepassing op de eerste levering.

Artikel 5 – Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven 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 de ondernemer 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 of gebruiken 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 de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Voedingsproducten kunnen niet geretourneerd worden, tenzij de verpakking bij aflevering/ontvangst niet in correcte staat is. Dit dient z.s.m. doch binnen 6 uur na levering per mail: steurhoeve@live.nl gemeld te worden. Tevens dient het product binnen 24 uur na levering geretourneerd te worden.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste twee dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 6 – Kosten in geval van herroeping

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

Artikel 7 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
3. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
4. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
5. die snel kunnen bederven, verouderen of aan koeling onderhevig zijn;
6. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

Artikel 8 – 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.
8. Als er geen duidelijke geldigheidsduur vermeld wordt, behoudt de ondernemer zich het recht voor de prijs ten alle tijde te kunnen verhogen of verlagen.

Artikel 9 – Conformiteit en 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, 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.

Artikel 10 – 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 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 7 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 2 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien er fysieke producten worden afgenomen, betaalt de consument de verzend- en verpakkingskosten, maar indien de consument boven Euro 150,00 per order bestelt, betaalt de ondernemer de verzend- en verpakkingskosten. Verzend- en verpakkingskosten in Nederland bedragen tussen € 9,95 en € 11,95. Dit geldt alleen voor verzendingen binnen Nederland. Voor verzendingen buiten Nederland, zijn de verzend- en verpakkingskosten te allen tijden voor rekening van de consument en de verzendkosten zijn per land verschillend.
6. 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.
7. Indien de verpakking of een product bij ontvangst door de consument beschadigd is, dient de consument dit binnen 6 uur na levering te melden aan Kaviaarkopen. Kaviaarkopen kan aan de consument een foto van de verpakking vragen. In goed overleg zal het beschadigde pakket of product binnen 24 uur gerouteerd dienen te worden naar Kaviaarkopen. Het bedrag dat betaald is

voor het beschadigde product wordt binnen 14 dagen na retournering terugbetaald aan consument of verrekenend met een volgende bestelling. De kosten voor retourneren zijn voor rekening van Kaviaarkopen.

Artikel 11 – Betaling

1. De consument dient verschuldigde bedragen vooraf middels vooruitbetaling of via Ideal, indien beschikbaar te voldoen of contant bij afhaling of indien anders overeengekomen binnen 7 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. 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.

Artikel 12 – 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, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
 3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Mail uw klacht naar: info@kaviaarkopen.nl
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.
1. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 13 – Geschillen

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

Artikel 14 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Diensten – Indien de ondernemer ziek wordt of om andere reden een rondleiding afzegt, en indien het bedrag voor de rondleiding reeds vooraf is betaald door de consument, dan betaalt de ondernemer het bedrag dat betaald is voor deze dienst binnen 7 dagen na afzegging terug aan de consument. Tenzij onderling anders is overeengekomen tussen consument en ondernemer.

2. Alle bederfelijke producten mogen alleen geretourneerd worden met gesloten/onaangetaste verpakking. Retourneren dient plaats te vinden binnen 24 uur na in ontvangst name bij de consument.
3. Indien op het beoogde moment van levering door de postbode noch de consument noch een door hem aangewezen persoon op het afleveradres aanwezig is dan wel de consument of bovenbedoelde aangewezen persoon het pakket niet in ontvangst kan of wil nemen, dan staat ondernemer vanaf dat ogenblik niet meer garant voor de goede temperatuur van de inhoud van de verpakking. In zulk geval zal de bezorger, indien mogelijk, het pakket bij de burens of overburens afgeven en een briefje in uw brievenbus achterlaten. Mocht ook bij de burens niemand thuis zijn, of mocht het afgeven van de bestelling bij burens om andere reden niet mogelijk zijn, zal het pakket geretourneerd worden.
4. Terstond na ontvangst dient de consument de producten te controleren. Indien de consument de producten in slechte toestand ontvangt of producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan de producten gesteld mogen worden, verzoeken wij de consument dit onmiddellijk en wel uiterlijk binnen zes uur na ontvangst aan ons kenbaar te maken. Hiervoor kan de consument contact opnemen met onze klantenservice. Onze klantenservice zorgt ervoor dat de klacht zo goed mogelijk en snel wordt afgehandeld. Klachten kunnen ook worden gezonden aan het postadres van Kaviaarkopen zoals weergegeven in artikel 1 van deze algemene voorwaarden, dan wel te kennen gebracht aan het bezoekadres als weergegeven in artikel 1 van deze algemene voorwaarden.
5. Goederen, waarvan de verpakking niet is geopend en die wederom verkoopbaar kunnen worden geacht, kunnen zonder opgave van reden binnen 7 dagen na ontvangst aan Kaviaarkopen worden geretourneerd. De consument heeft dan recht op vergoeding van de aankoopprijs. De verzendkosten voor het retourneren/ruilen van artikelen zijn voor de consument. Dit recht van retour geldt niet voor aankopen van zaken die:
 - Tot stand zijn gekomen overeenkomstig specificaties van de consument (maatwerk)
 - Door hun aard niet kunnen worden teruggezonden
 - Snel kunnen bederven of verouderen en/of aan koeling onderhevig zijn