

Algemene Voorwaarden Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Toko Fennis VOF en de Klanten.

1. Definities

Aanbod: het product- en dienstenaanbod van Toko Fennis VOF dat door de Klant via het Platform bij Toko Fennis VOF kan worden besteld.

Bestelling: een bestelling van de Klant via het Platform bij Toko Fennis VOF van het door de Klant geselecteerde Aanbod.

Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Bestelling plaats via het Platform.

Overeenkomst: een overeenkomst tussen de Klant en Toko Fennis VOF met betrekking tot een Bestelling en de bezorging of het afhalen van de Bestelling.

Platform: de website(s), apps, tools en andere apparaten van Toko Fennis VOF waarop de Service beschikbaar wordt gemaakt.

Bedrijfsgegevens: de informatie van Toko Fennis VOF met betrekking tot de handelaar en zijn contact gegevens, de producten en diensten die beschikbaar worden gesteld binnen zijn Aanbod (bijvoorbeeld allergenen, voedingsinformatie en ingrediënten), prijzen voor ieder afzonderlijk product en elke afzonderlijke dienst (inclusief BTW), bedrijfslogo, grafisch materiaal, bezorggebied (inclusief postcodes), bezorgkosten en minimale bestelbedragen, en andere informatie.

Product met leeftijdsgrens: elk product met een wettelijke minimumleeftijd, inclusief maar niet beperkt tot bijvoorbeeld een alcoholisch product.

Service: de commerciële diensten en/of werkzaamheden die door Toko Fennis VOF worden aangeboden aan de Klant, onder meer bestaande uit het publiceren van het Aanbod, het faciliteren van het tot stand komen van Overeenkomsten en het doorsturen van Bestellingen.

Toko Fennis VOF: Toko Fennis VOF . handelend voor zichzelf en namens elke rechtspersoon of persoon die direct of indirect, controleert, wordt gecontroleerd door of onder de gemeenschappelijke controle valt van Toko Fennis VOF.

2. Identiteit van Toko Fennis VOF

Toko Fennis VOF

Adres:

Kolkakkerweg
6713DB

85
Ede

KvK:

59920122

BTW-nr: NL853695222B01

Email: toko@tokofennis.nl

Tel: 0318 - 612114 (bereikbaar van maandag tot en met zaterdag van 10:00 tot 17:00)

3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden Klanten zijn slechts van toepassing op de Service en Aanbod.
2. De Klant gaat door middel van het plaatsen van een Bestelling direct een Overeenkomst met het Bedrijf aan voor de levering van het door de Klant geselecteerde Aanbod. De Klant is gebonden aan de Bestelling en heeft geen recht op terugbetaling, behalve in het geval van annulering door Toko Fennis VOF op grond van artikel 6 hieronder.

4. Het Aanbod

1. Toko Fennis VOF publiceert het Aanbod namens zichzelf. Toko Fennis VOF kan ingrediënten en additieven gebruiken voor maaltijden en drankjes, die allergieën en intoleranties kunnen veroorzaken. Als een Klant allergisch is voor bepaalde voedingsmiddelen, raden wij aan om telefonisch contact op te nemen met ons voor actuele allergeneninformatie voordat de bestelling wordt geplaatst.

2. Toko Fennis VOF geeft alle Bedrijfsgegevens zodanig weer, dat voor de Klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden.
3. Toko Fennis VOF aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de bereikbaarheid van het Platform.

5. De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de Bestelling definitief maakt door het klikken op de knop 'Bestelling plaatsen en betalen' tijdens het proces van het plaatsen van een Bestelling via het Platform.
2. Na ontvangst van de Bestelling, zal Toko Fennis VOF de Bestelling elektronisch aan de Klant bevestigen.
De Overeenkomst kan alleen door het Bedrijf worden uitgevoerd als de Klant correcte en volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het plaatsen van de Bestelling. In geval van een "Afhalen" Bestelling is een adres niet nodig. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Toko Fennis VOF te melden.
3. In verband met informatie over de status van zijn Bestelling, dient de Klant na het plaatsen van de Bestelling telefonisch of per e-mail (zoals aangegeven bij het plaatsen van de Bestelling) bereikbaar te zijn voor Toko Fennis VOF.
4. Indien de Klant kiest voor bezorging van de Bestelling, dan dient hij aanwezig te zijn op het door de Klant aangegeven bezorgadres om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen. Indien de Klant niet aanwezig is op het afleveradres wanneer de Bestelling wordt geleverd, zal Toko Fennis VOF een redelijke inspanning verrichten om contact met de Klant op te nemen, om te bepalen waar de Bestelling moet worden achtergelaten. Indien Toko Fennis VOF niet in staat is om contact met de Klant op te nemen, kan Toko Fennis VOF de Bestelling op een redelijke locatie buiten, in de buurt van het bezorgadres, achterlaten. Toko Fennis VOF is niet verantwoordelijk voor de Bestelling (inclusief de kwaliteit of veiligheid van de Bestelling wanneer de Klant deze aantreft) nadat de Bestelling is afgeleverd.
5. Als de bezorging van de Bestelling die de Klant bij Toko Fennis VOF heeft geplaatst kan Toko Fennis VOF bezorgkosten of een servicetoeslag aan de Klant rekenen. De bezorgkosten en servicetoeslag kunnen variëren afhankelijk van een aantal factoren, zoals de locatie, de waarde van de Bestelling, maar deze kosten worden altijd op het Platform vermeld voordat een klant een Bestelling plaatst. Een factuur voor de bezorgkosten en servicetoeslag kan bij Toko Fennis VOF worden aangevraagd.
6. Indien de Klant kiest voor het afhalen van de Bestelling, dan dient hij op de gekozen tijd aanwezig te zijn op de afhaallocatie van het Bedrijf, die in de bevestigingsmail is weergegeven. In geval de klant een "afhalen" Bestelling plaatst wordt van hem verwacht dat hij aanwezig is bij of binnen het Bedrijfspan op het moment van bestellen totdat de Bestelling bij hem geleverd wordt. Het plaatsen van een "afhalen" Bestelling geeft geen garantie aan de Klant op een snellere levering dan aan andere klanten.
7. Bij zowel het bestellen als het bezorgen of afhalen van een Bestelling met Producten met leeftijdsgrens, vraagt Toko Fennis VOF op grond van geldende wet- en regelgeving de Klant om identificatie. Als de Klant zich niet adequaat kan identificeren of niet voldoet aan de minimumleeftijdseisen, worden in ieder geval de Producten met leeftijdsgrens van de Bestelling niet geleverd, en staat het Toko Fennis VOF tevens vrij om de Bestelling in zijn geheel te weigeren. Wanneer de Producten met leeftijdsgrens op grond van dit artikel niet worden geleverd, kunnen er annuleringskosten aan de Klant in rekening worden gebracht, welke annuleringskosten ten minste zullen bestaan uit de waarde van de Producten met leeftijdsgrens van de desbetreffende Bestelling.
8. Toko Fennis VOF aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

6. Ontbinding van de Overeenkomst en annulering van de Bestelling

1. Als u, de Klant, een consument bent, kunt u bepaalde wettelijke of statutaire rechten hebben wanneer u producten bestelt via het Platform. Onverminderd deze rechten (die, indien van

toepassing, onverlet blijven) kan de Klant de Overeenkomst niet ontbinden wanneer de goederen in de aanbieding bederfelijk zijn, individueel op de klant zijn afgestemd, niet geschikt zijn voor retourzending vanwege hygiëne of gezondheidsredenen, of na levering onlosmakelijk zijn vermengd met andere goederen. Bestellingen kunnen niet door de Klant bij Toko Fennis VOF worden geannuleerd. Annulering van de Bestelling door de Klant bij het Bedrijf is slechts mogelijk indien het Bedrijf expliciet aangeeft dat Annulering van de Bestelling door de Klant mogelijk is.

2. Toko Fennis VOF heeft het recht de Bestelling te annuleren indien bijvoorbeeld het Aanbod niet meer beschikbaar is, de Klant een incorrect of onbereikbaar telefoonnummer, andere contactgegevens heeft opgegeven of in geval van overmacht.
3. Indien de Klant een valse Bestelling plaatst (bijvoorbeeld door foutieve contactgegevens door te geven, niet te betalen of door niet aanwezig te zijn op de bezorglocatie of afhaallocatie om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen) of anderszins zijn plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst niet nakomt, dan kan Toko Fennis VOF besluiten om toekomstige Bestellingen van de betreffende Klant te weigeren.
4. Toko Fennis VOF heeft het recht om Bestellingen te weigeren en Overeenkomsten te annuleren, indien er gerede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van de Bestelling of de contactgegevens. Indien de Klant schijnbaar valse of frauduleuze Bestellingen plaatst, dan kan Toko Fennis VOF hiervan aangifte doen bij de politie.

7. Betaling

1. Op het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen overeenkomstig artikel 5.1 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is de Klant verplicht om het Bedrijf te betalen voor de Bestelling. Door de Klant kan aan deze betalingsverplichting worden voldaan door te betalen met een online betaalmiddel via het Platform.
2. Behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is het (gedeeltelijk) terugboeken van een online betaling alleen mogelijk indien de Bestelling niet (geheel) geleverd kan worden. De terugboeking vindt altijd plaats op dezelfde rekening als waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de door de Klant gebruikte betaalmethode, zal de verwerking hiervan maximaal 10 werkdagen in beslag nemen.

8. Klachtenregeling

1. Klachten van de Klant over het Aanbod, de Bestelling of de uitvoering van de Overeenkomst, dienen bij het Bedrijf te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het Aanbod van Toko Fennis VOF en de uitvoering van de Overeenkomst ligt bij Toko Fennis VOF.
2. Als de Klant een klacht heeft over de Service, dan dient de klacht via het contactformulier of per e-mail gecommuniceerd aan de klantenservice van Toko Fennis VOF op het in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten aangegeven contactadres.
3. Nadat de klacht door Toko Fennis VOF is ontvangen zal Toko Fennis VOF zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week, reageren met een ontvangstbevestiging. Toko Fennis VOF streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken te behandelen.
4. Klachten zoals omschreven in de leden 1 en 2 van dit artikel, moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij respectievelijk het Bedrijf (lid 1) of Toko Fennis VOF (lid 2).
5. De Europese Commissie beheert een ODR platform. Dit platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Toko Fennis VOF sluit het gebruik van Alternative Dispute Resolution als bedoeld in de richtlijn 2013/11/EU expliciet uit. Het e-mailadres van Toko Fennis VOF is toko@tokofennis.nl.