

# Algemene voorwaarden Kivo Petfood Noord

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 1.2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- 1.3. Dag: kalenderdag;
- 1.4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- 1.5. Duurzame gegevensdrager: elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- 1.6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 1.7. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- 1.8. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- 1.9. 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 zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Kivo Petfood Noord  
Grote Beerstraat 474  
9742 SR Groningen  
Telefoonnummer: 06-14656733  
info@kivopetfoodnoord.nl  
KvK-nummer: 02700916  
Btw-identificatienummer: NL152440070X

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 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 4 - Het aanbod**

- 4.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 4.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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.

4.3 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 gearchiveerd, 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 5 - De overeenkomst**

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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:

5.6 Het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

5.7 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;

5.8 De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

5.9 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;

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

6.1 Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van

redenen te ontbinden gedurende 14 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.

6.2 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.

6.3 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van

terugzending voor zijn rekening.

6.4 Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch

uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

6.5 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht heeft hij 14 dagen om het product te

retourneren.

## **Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht**

7.1 De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2. 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.

7.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;

## **Artikel 8 - De prijs**

8.1 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.

8.2 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.

8.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan

indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

8.4 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan

indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

8.5 Deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

8.6 De consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de

prijsverhoging ingaat.

8.7 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 9 - Conformiteit en Garantie**

9.1 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.

9.2 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**

10.1 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.

10.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft  
gemaakt.

10.3 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 14 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 7 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat  
geval het  
recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

10.4 In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de  
consument betaald  
heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

10.5 Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich  
inspannen om  
een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en  
begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij  
vervangende  
artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten.

10.6 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.

## **Artikel 11 - Betaling**

11.1 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen direct te worden voldaan.

11.2 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

11.3 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**

12.1 De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 13 - Geschillen**

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

## **Artikel 14 - Aanvullende bepalingen**

## Aansprakelijkheid

14.1 Kivo Petfood Noord kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor veranderingen in de gezondheid van uw (huis)dier ten gevolge van het gebruik van de producten.

14.2 Bij twijfel over de gezondheidstoestand en capaciteiten/conditie van uw (huis)dier dient u uw dierenarts te raadplegen.

14.3 De op de website genoemde gewichten, maten en aanbevelingen, zijn uitsluitend als indicatie bedoeld.

Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.