

Algemene voorwaarden webshop van: Greenheart Premiums B.V.

Artikel 1: definities

- 1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder “consument”: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels- bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.2 Onder “digitale inhoud” wordt verstaan: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
- 1.3 Onder “bedenktijd” wordt verstaan: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- 1.4 Onder “herroepingsrecht” wordt verstaan: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- 1.5 Onder “ondernemer” wordt verstaan: de natuurlijke of rechtspersoon die diensten aan consumenten aanbiedt.
- 1.6 Onder “overeenkomst op afstand” wordt verstaan: 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 het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken van communicatie op afstand.

Artikel 2: de ondernemer is

- 2.1.1 De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Greenheart Premiums B.V. gevestigd en kantoorhoudende te 7825 AK Emmen aan het adres Phileas Foggstraat 34. Greenheart Premiums zal aan het hierna volgende worden aangeduid met “Greenheart”.

Artikel 3: toepasselijkheid

- 3.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Greenheart en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Greenheart en consument.
- 3.2 Alvorens de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de consument in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van deze algemene voorwaarden en deze op te slaan en/of af te drukken. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn, zal Greenheart voordat de overeenkomst tot stand komt en gesloten wordt aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Greenheart zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3.3 Greenheart heeft te allen tijde de tekst van de algemene voorwaarden beschikbaar op haar website: www.greenheartpremiums.com
- 3.4 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke producten of diensten voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument in het geval van tegenzijde voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstige is.

Artikel 4: het aanbod

- 4.1 Indien het aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Greenheart zal zich steeds inspannen om een volledig en

nauwkeurige omschrijving van een door haar aan te bieden producten op haar site van de webshop te vermelden zodat de beschrijving voldoende gedetailleerd is om goede beoordeling door de consument mogelijk te maken.

- 4.2 In het geval Greenheart gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze in waarheidsgetrouwe weergave van het aangeboden product. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Greenheart niet.
- 4.3 Elk aanbod wordt voorzien van zodanige informatie dat het voor consument duidelijk is wat haar rechten en plichten zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5: overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het in lid 4 gestelde, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen van het daarbij gestelde voorwaarden.
- 5.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard bevestigt Greenheart onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Greenheart is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- 5.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Greenheart passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Greenheart daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 5.4 Greenheart kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn van een verantwoord aangaan van een overeenkomst op afstand. Indien Greenheart op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij steeds gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 5.5 Greenheart 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:
 - Het bezoekadres van de vestiging van Greenheart waar de consument met klachten terecht kan;
 - 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;
 - De informatie over garantie en bestaande services na inkoop;
 - De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud;
 - Voor zover van toepassing de kosten van aflevering;
 - De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - De vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan een jaar of voor onbepaalde duur is;
 - Indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping;
 - In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorig lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6: herroepingsrecht

- 6.1 Consument kan zonder opgave van redenen binnen een termijn van veertien dagen de overeenkomst met Greenheart ontbinden. Greenheart mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar niet verplichten tot opgave van zijn redenen.
- 6.2 De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat consument of vooraf door de consument aangewezen derde, die niet een vervoerder is, het product heeft ontvangen of;
- Als de consument in een zelfde bestelling meerdere producten heeft besteld de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Greenheart mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met verschillende levertijden weigeren.
 - 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.
 - 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.
- 6.3 Indien Greenheart de consument de wettelijke 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.
- 6.4 Indien Greenheart de in het voorafgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd veertien dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7:

- 7.1 Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal 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 de winkel zou mogen doen. **Verpakking van producten die etenswaren/dierenvoeding/dierensnacks bevatten mogen niet worden geopend, indien de verpakking is geopend vervalt ten aanzien van deze producten het herroepingsrecht.**
- 7.2 Consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
- 7.3 Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Greenheart hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijke verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8:

- 8.1 Als consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van een modelformulier voor herroeping aan Greenheart.
- 8.2 Zo snel mogelijk, maar binnen veertien dagen vanaf de dag volgend op de lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug of overhandigd hij dit (aan een gemachtigde van) Greenheart. Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- 8.3 De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren indien in redelijke wijze mogelijk en in originele staat en verpakking en conform de door Greenheart redelijk en duidelijke instructie.

- 8.4 Het risico en bewijslast voor juist en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- 8.5 Consument draagt de rechtstreekse kosten van het product.
- 8.6 Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht worden alle aanvullende overeenkomst van rechtswege ontbonden.

Artikel 9:

- 9.1 Als Greenheart de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- 9.2 Greenheart vergoedt alle betalingen van de consument exclusief de retour kosten. De terugbetaling van het product vindt plaats nadat Greenheart het product retour ontvangen heeft.
- 9.3 Greenheart gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat het consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- 9.4 Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Greenheart de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10: uitsluiting herroepingsrecht

- 10.1 Bij de volgende producten kan het herroepingsrecht door de consument niet worden ingeroepen:
- Dierenvoeding, waaronder snacks en alle overige producten die bederven onderhevig zijn en een beperkte houdbaarheid hebben.

Artikel 11.

- 11.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van het aangeboden producten en of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
- 11.2 In afwijking van het vorig lid kan Greenheart producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op het financiële markt en waar Greenheart geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventuele vermelde prijzen richtprijzen zijn worden bij het aanbod vermeld.
- 11.3 Prijsverhogingen binnen drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 11.4 Prijsverhogingen vanaf drie maanden tot na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Greenheart dit bedongen heeft en deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen, of de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 11.5 De in het aanbod van het product of dienst zijn inclusief BTW.

Artikel 12: nakoming overeenkomst en extra garantie

- 12.1 Greenheart staat er voor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en op de datum van het totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Greenheart er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 12.2 Door Greenheart, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst

tegenover Greenheart kan doen gelden indien Greenheart is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

- 12.3 Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Greenheart, dienst, 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:

- 13.1 Greenheart zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen om bij de uitvoering van de stellingen van producten en bij de beoordelingen van aanvragen tot verlenen van diensten.
- 13.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Greenheart kenbaar heeft gemaakt.
- 13.3 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Greenheart geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of een bestelling die niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling heeft geplaatst bericht. Consument heeft in dit geval het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en het recht op eventuele schadevergoeding. Dit laatste geldt evenwel uitsluitend bij een levertijd die langer dan 30 dagen duurt.
- 13.4 Na ontbinding conform het vorig lid zal Greenheart het bedrag dat de consument onverwijld terugbetalen.
- 13.5 De risico van beschadiging en vermissing van producten berust bij Greenheart tot het moment van bezorging aan het consument of een vooraf aangewezen en aan Greenheart bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 14: klachtenregeling

- 14.1 Greenheart beschikt over een klachtenregeling verwezen wordt naar in bijlage 1 over gelegde
- 14.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen een bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd volledig en duidelijk omschreven worden en worden ingediend bij Greenheart.
- 14.3 De bij Greenheart ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Greenheart binnen een termijn van veertien dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 14.4 Een klacht over een product, dienst of services van Greenheart kan worden ingediend via een klachtformulier.

Artikel 15: toepasselijkheid en forumkeuze

- 15.1 In deze overeenkomst tussen Greenheart en consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.
- 15.2 Geschillen tussen de consument en Greenheart over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Greenheart te leveren of geleverde producten en/of diensten kunnen met inachtneming van het hierna bepaalde zowel door de consument als Greenheart worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG (<http://www.sgc.nl/>)

- 15.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht schriftelijk of in de andere door de commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig wordt gemaakt.
- 15.4 Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is Greenheart aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan Greenheart.
- 15.5 Wanneer Greenheart een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na dato van het door Greenheart schriftelijk gedane verzoek, zich schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst, dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde Nederlandse rechter. Verneemt Greenheart de keus van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is Greenheart gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- 15.6 Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen, de toepasselijkheid van de het Weens Koopverdrag is uitgesloten.