

Algemene voorwaarden Consumenten

De Cobra
Kvk: 50516213



ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Leverancier:** de in de Overeenkomst aangeduide rechtspersoon of vennootschap die de Zaken en/of Diensten levert.
2. **Opdrachtgever:** De rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een Overeenkomst met Leverancier aangaat;
3. **Consument:** de natuurlijke die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een Overeenkomst op afstand aangaat met Leverancier;
4. **Overeenkomst op afstand:** een Overeenkomst waarbij in het kader van een door Leverancier 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;
5. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand;
6. **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;
7. **Overeenkomst:** iedere afspraak op grond waarvan Leverancier (een of meer) Zaken en/of Diensten levert aan of namens Opdrachtgever .
8. **Algemene voorwaarden:** deze Algemene voorwaarden van Leverancier
9. **Dienst:** iedere door of namens Leverancier geleverde of uitgevoerde Dienst, activiteit of opdracht.
10. **Zaken:** de door of namens Leverancier geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, apparatuur, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen, tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal.
11. **Producten:** de door of namens Leverancier geleverde koffiebonen, thee, onderhoudsmiddelen, serviesgoed en overige.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde Algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen
- 2.2 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (waaronder aanbiedingen en Overeenkomsten) van en met Leverancier.
- 2.3 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten met Consumenten. Voor Overeenkomsten met Opdrachtgevers wordt verwezen naar de 'Algemene voorwaarden Zakelijk'.
- 2.4 Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever of Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Leverancier zijn in te zien en zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 2.5 Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling geschiedt onder aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.
- 2.6 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Indien van een onderdeel van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 2.7 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere Overeenkomsten ten behoeve van Leverancier worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Leverancier ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.



ARTIKEL 3. AANBOD

- 3.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2 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 Leverancier gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een impressie van de aangeboden producten en/of diensten, indien het een waarheidsgetrouwe weergave betreft zal dit worden vermeld. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Leverancier niet.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST

- 4.1 Een Overeenkomst komt tot stand na aanvaarding door de Consument van het aanbod. Leverancier is gerechtigd bestellingen te weigeren dan wel aanvullende informatie op te vragen. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd, wordt dit onder vermelding van de reden aan de Consument medegedeeld.
- 4.2 Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Leverancier onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
- 4.3 Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Leverancier 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 Leverancier daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4.4 Leverancier 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. Indien Leverancier op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

ARTIKEL 5. HERROEPINGSRECHT / ANNULEREN VAN UW BESTELLING

- 5.1 Iedere bestelling kan, zonder aanbetaling of een boete en zonder opgave van redenen, mits nog niet door Leverancier aan Consument verzonden, binnen 12 uur (koffie binnen 2 uur) nadat de bestelling is geplaatst, per e-mail worden geannuleerd.
- 5.2 Voor ontbinding van de koop, conform de wet 'koop op afstand', dient de Consument via mail contact op te nemen met de klantenservice van Leverancier. In deze e-mail dient naam, ordernummer en (indien van toepassing) bankgegevens te zijn vermeld. Tevens geeft Consument aan dat de order wenst te annuleren conform de wet koop op afstand. Mits het verzoek hiertoe voldoet aan het bovenstaande en het gestelde in de subartikelen 5A, 5B en 5C ontvangt Consument binnen 2 werkdagen een bevestiging met het adres waarnaar de bestelling dient te worden geretourneerd.
- 5.3 Consument ontvangt een bevestiging per e-mail zodra Leverancier de annulering heeft ontvangen en afgehandeld. Mits voldaan, vindt restitutie van het volledige orderbedrag uiterlijk binnen veertien dagen na de bevestiging van ontvangst van de bestelling door Leverancier plaats.
- 5.4 Indien Consument niet binnen 12 uur na bevestiging van de bestelling of geen bevestiging van annulering kan overleggen, is Consument betalingsplichtig. Leverancier is gerechtigd kosten aan de Consument door te berekenen, indien de bestelling niet is geannuleerd en niet binnen de gestelde periode voldaan wordt.
- 5.5 Producten afgenomen binnen een abonnement of Duurtransactie vallen niet onder het Herroepingsrecht en kunnen niet worden geannuleerd.

ARTIKEL 5A. HERROEPINGSRECHT BIJ LEVERING VAN KOFFIE EN THEE

- 5A.1 De wettelijke termijn voor het Herroepingsrecht bij een Overeenkomst op afstand voor Consumenten is niet van toepassing op voedingswaren. Leverancier biedt uit service de mogelijkheid de gekochte producten om te ruilen voor een ander product. Bij de aankoop van koffie en thee middels een Overeenkomst op afstand, heeft de Consument de mogelijkheid



hiertoe gedurende maximaal 7 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de Consument.

- 5A.2 Tijdens deze termijn zal de Consument de verpakking van de producten niet openen of beschadigen.
- 5A.3 Om gebruik te maken van deze service, zal de Consument zich richten naar de door Leverancier bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 5B. HERROEPINGSRECHT BIJ LEVERING VAN OVERIGE PRODUCTEN

- 5B.1 Dit artikel betreft alle producten die geen voedingswaar betreffen.
- 5B.2 Bij de aankoop van producten middels een Overeenkomst op afstand, heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de Consument.
- 5B.3 Tijdens deze termijn 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 Leverancier retourneren, conform de door Leverancier verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 5B.4 Om gebruik te maken van zijn Herroepingsrecht, zal de Consument zich richten naar de door Leverancier bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 5C HERROEPINGSRECHT BIJ LEVERING VAN DIENSTEN

- 5C.1 Bij levering van diensten heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan der Overeenkomst.
- 5C.2 Om gebruik te maken van zijn Herroepingsrecht, zal de Consument zich richten naar de door Leverancier bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 6 UITSLUITING VAN HERROEPINGSRECHT

- 6.1 Beperkingen of uitsluitingen van de Herroepingsrecht - op grond van de specifieke aard van de betreffende goederen- zullen duidelijk in het aanbod en tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst worden vermeld.
- 6.2 Uitsluiting van het Herroepingsrecht is tenminste mogelijk voor producten:
- die door Leverancier tot stand zijn gebracht Overeenkomstig specificaties van de Consument;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - die onderdeel van een abonnement zijn.
- 6.3 Diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken zijn uitgesloten van het Herroepingsrecht.
- 6.4 Het Herroepingsrecht is enkel van toepassing op Overeenkomsten met Consumenten.

ARTIKEL 7 KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

- 7.1 De verzendkosten van retourneringen zijn voor rekening van de Consument.

ARTIKEL 8. PRIJZEN

- 8.1 De bij de artikelen genoemde prijzen zijn in euro's. Indien niet expliciet vermeldt, dan gelden de prijzen inclusief BTW, exclusief andere heffingen van overheidswege. Indien de afnemer zich niet in het land van de verzending bevindt, is de afnemer aansprakelijk voor de eventueel verschuldigde omzetbelasting of invoerrechten. Verzendkosten zijn (tenzij anders vermeld) niet



- bij de genoemde prijzen inbegrepen. Vóór het sluiten van de Overeenkomst wordt de totaalprijs incl. verzendkosten gecommuniceerd.
- 8.2 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 of andere van overheidswege opgelegde kosten.
 - 8.3 In afwijking van het vorige lid kan Leverancier producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Leverancier 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.
 - 8.4 Leverancier kan niet gehouden worden aan prijsvermeldingen die evident onjuist zijn, bijvoorbeeld als gevolg van kennelijke invoer-, zet- of drukfouten. Aan onrechtmatige prijsinformatie kunnen geen rechten worden ontleend.

ARTIKEL 9. LEVERING EN UITVOERING

- 9.1 Leverancier 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.
- 9.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument bij de bestelling kenbaar heeft gemaakt.
- 9.3 Leverancier streeft ernaar om bestellingen binnen 8 werkdagen na ontvangst van de betaling ter verzending aan te bieden aan haar vervoerder. Hiertoe is Leverancier evenwel niet verplicht.
- 9.4 De uiterste leveringstermijn is 30 dagen na plaatsing van de bestelling, uitgezonderd bestellingen waarbij de afnemer zelf heeft aangegeven deze later te willen ontvangen, danwel producten waarbij voordat de Overeenkomst tot stand is gekomen duidelijk een lagere levertijd is gecommuniceerd. Indien het, behoudens voorgaande uitzonderingen, niet mogelijk blijkt een bestelling binnen 30 dagen te leveren wordt de afnemer daarover tijdig geïnformeerd en heeft de Consument recht op een korting van 10%.
- 9.5 In geen geval geeft een overschrijding van de leveringstermijn de Opdrachtgever het recht de bestelling te annuleren.
- 9.6 Afwijkingen in kleur-, type-, tekst- en/of prijswijzigingen voorbehouden. Aangeboden goederen en/of diensten worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of beschreven en zo volledig als de redelijkheid vereist.
- 9.7 Leverancier is niet aansprakelijk voor enigerlei schade tijdens of als gevolg van de bezorging ontstaan aan de zijde van de afnemer of derden tenzij deze aantoonbaar is dat de schade het gevolg is van bewuste roekeloosheid, grove nalatigheid, dan wel opzet van de zijde van Leverancier.

ARTIKEL 10. RISICO EN EIGENDOM

- 10.1 Het risico van de zaken gaat van Leverancier over op de Consument op het moment van aflevering.
- 10.2 Indien de partijen zijn overeengekomen dat de zaken zullen worden bezorgd gaat het risico van de zaken, in afwijking van het bepaalde in het vorige lid, van Leverancier over op het moment van bezorging.
- 10.3 Indien de Consument niet tijdig aan Leverancier mededeelt de zaken niet in ontvangst te kunnen nemen, gaat het risico over van Leverancier op de afnemer op het moment dat de Consument in verzuim is en zal Leverancier de zaken gedurende een redelijke termijn daarna opslaan en verzekeren, een en ander voor de rekening en risico van de Consument.
- 10.4 Het eigendom van de zaken gaat van Leverancier over op de Consument eerst nadat de Consument de koopprijs en al het overige dat zij krachtens enige koopOvereenkomst, alsmede krachtens een vordering wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige aan Leverancier is verschuldigd, heeft voldaan.

ARTIKEL 11 DUURTRANSACTIES EN ABONNEMENTEN

- 11.1 Een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan heeft een duur van tenminste 1 jaar. Hierna wordt deze bij stilzwijgen van de Consument telkens met een periode van 1 jaar verlengd en kent deze, met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels, een opzegtermijn van drie maanden.



- 11.2 Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de Consument de Overeenkomst zal worden verlengd, zal de Overeenkomst worden voortgezet als een Overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 11.3 Bij een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan een vooruitbetaling worden afgesproken tussen de partijen.
- 11.4 Eens per jaar mag een prijswijziging worden doorberekend van tenminste 2%. Dit geeft Consument niet het recht om de Overeenkomst te beëindigen.

ARTIKEL 12. BETALING

- 12.1 Betalingen aan Leverancier kunnen op diverse wijzen plaats vinden:
 - a) Contant: de Consument haalt de bestelling op bij een nader af te stemmen locatie van Leverancier en rekt het contant af.
 - b) Vooruit: de Consument ontvangt van Leverancier een orderbevestiging met het te betalen bedrag. Na voldoening van het te betalen bedrag op de bankrekening van Leverancier ontvangt de Consument het product. Betaling kan via de beschikbaar gestelde mogelijkheden worden voldaan.
 - c) Facturatie: binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur dient de betaling plaats te vinden. Deze betalingsoptie geldt alleen als Leverancier dit met de Consument nadrukkelijk heeft afgesproken.
- 12.2 Bij niet tijdige betaling is de Consument van rechtswege in verzuim zonder dat enigerlei ingebrekestelling is vereist en is de Consument gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag, voor de duur van het verzuim, onverminderd de aan Leverancier verder toekomende rechten.
- 12.3 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Leverancier moet maken tot verhaal van haar vordering(en), zijn geheel voor rekening van de in verzuim zijnde Consument. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het uitstaande bedrag met een minimum van € 75,- excl. BTW.
- 12.4 De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Leverancier te melden.

ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID

- 13.1 Leverancier is slechts aansprakelijk voor schade aan de zijde van de afnemer of derden indien en voor zover de schade het directe en onmiddellijke gevolg is van de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier.
- 13.2 De aansprakelijkheid van Leverancier Overeenkomstig het voorgaande lid is beperkt tot maximaal de aanschafprijs van de geleverde zaak, tenzij de schade het gevolg is van grove schuld, grove nalatigheid, dan wel met opzet van de zijde van Leverancier.

ARTIKEL 14. ONTBINDING

- 14.1 Indien de Consument een of enige van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomsten die daaruit voortvloeien niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt is zij van rechtswege in verzuim. Als dan heeft Leverancier het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Consument, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding gehouden is, onverminderd eventuele Leverancier verder toekomende rechten.
- 14.2 Alle vorderingen, die Leverancier in geval van ontbinding van de Overeenkomst op de Consument mocht hebben of verkrijgen, zullen terstond en ten volle opeisbaar zijn.

ARTIKEL 15. KLACHTEN

- 15.1 Leverancier doet er alles aan om alle producten conform de bestelling te leveren. Na ontvangst van de bestelling dient Consument de geleverde goederen onmiddellijk te inspecteren en daarbij gebleken gebreken onmiddellijk schriftelijk te melden.
- 15.2 Mocht een product niet geleverd zijn conform de bestelling of niet voldoen aan de omschrijving op de website, dient de Consument dit per omgaande aan Leverancier te melden.
- 15.3 Vorenstaande laat onverlet het recht om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.



ARTIKEL 16. OVERMACHT

16.1 Leverancier heeft in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de bestelling van een klant op te schorten, dan wel de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door dit schriftelijk aan de Opdrachtgever mee te delen en zulks zonder dat Leverancier gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

ARTIKEL 17. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

- 17.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en Overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Geschillen tussen partijen kunnen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.
- 17.3 Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard:
- zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven,
 - zullen Leverancier en wederpartij in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

ARTIKEL 18. PERSOONSGEGEVENS

- 18.1 De wettelijke voorschriften met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, zoals vastgelegd in de Wet Persoonsregistraties/ de Wet Bescherming Persoonsgegevens, worden door Leverancier nageleefd. Wanneer de afnemer zijn of haar persoonlijke gegevens wil inzien, corrigeren of verwijderen, kan de klant hierover met Leverancier contact opnemen. Leverancier zal de afnemer de gewenste informatie verschaffen of het databestand aanpassen.
- 18.2 Leverancier zal de door de afnemer verstrekte gegevens opnemen in een bestand en/of een beveiligde database. Deze gegevens zullen worden gebruikt voor de uitvoering van de bestelling van de afnemer.
- 18.3 Leverancier zal de persoonsgegevens nooit aan derden beschikbaar stellen.

ARTIKEL 19. COPYRIGHT/ INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 19.1 Het auteursrecht op de inhoud, beeld en de vormgeving van de website berust bij Leverancier. Niets uit de website of ongeacht elk ander medium mag worden gekopieerd, veranderd, gedistribueerd of openbaar gemaakt worden op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 19.2 Op de naam Leverancier, het merk en het logo, alsmede alle onderdelen van de verpakkingen en etiketten met daarop het logo van Leverancier, berusten de rechten bij Leverancier.

ARTIKEL 20. WIJZIGINGEN

- 20.1 Het is De Cobra toegestaan wijzigingen aan te brengen in deze algemene voorwaarden. Het is tevens toegestaan om wijzigingen aan te brengen in alle overeenkomsten die zijn gesloten door De Cobra, tussen De Cobra en enig andere partij.
- 20.2 Slechts de laatste versie van algemene voorwaarden is op enig moment rechtsgeldig.