

ALGEMENE VOORWAARDEN

INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Wijziging algemene voorwaarden

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de zakelijke afnemer gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Zakelijke afnemer:** de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
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;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de zakelijke afnemer 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;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de zakelijke afnemer om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
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;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat zakelijke afnemer en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

Naam ondernemer: AGB Handelsonderneming
handelend onder de naam/namen: ARELO en ARELO thee & accessoires
Website: www.arello.nl

Vestigingsadres:
Schrijverspad 11, 3446ZW, Woerden

Telefoonnummer: 0648796492

Bereikbaarheid: Maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur

E-mailadres: info@arelo.nl

KvK-nummer: 57778752

BTW-identificatienummer: NL002214887B75

ARTIKEL 3 - 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 zakelijke afnemer.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of diensten voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de zakelijke afnemer zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

ARTIKEL 4 - 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 en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de zakelijke afnemer 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 fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de zakelijke afnemer 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 of uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het

basistarief;

- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voorde zakelijke afnemer te raadplegen is;
- de wijze waarop de zakelijke afnemer voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de zakelijke afnemer deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

ARTIKEL 5 - DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de zakelijke afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de zakelijke afnemer 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 is bevestigd, kan de zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer 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 zakelijke afnemer de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de zakelijke afnemer op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de zakelijke afnemer met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de zakelijke afnemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de zakelijke afnemer heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

ARTIKEL 6 - HERROEPINGSRECHT

Bij levering van producten via de groothandel:

1. Bij de aankoop van producten heeft de zakelijke afnemer de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 7 dagen. Deze bedenkttermijn gaat in op de

dag na ontvangst van het product door de zakelijke afnemer of een vooraf door de zakelijke afnemer aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de zakelijke afnemer zorgvuldig omgaan met het product en diens 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 in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 7 - KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

1. Indien de zakelijke afnemer gebruik maakt van het herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn eigen rekening.
2. Indien de zakelijke afnemer een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

ARTIKEL 8 - UITSLUITING HERROEPINGSRECHT

1. Indien de zakelijke afnemer niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten 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:
 - a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de zakelijke afnemer;
 - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d) die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a) betreffende logies, vervoer, restaurant bedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de zakelijke afnemer is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c) betreffende weddenschappen en loterijen.

ARTIKEL 9 - 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 en fluctuaties op de wereldmarkten.
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:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de zakelijke afnemer de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

ARTIKEL 10 - 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 zakelijke afnemer op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

ARTIKEL 11 - 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 zakelijke afnemer 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 30 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 zakelijke afnemer hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De zakelijke afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en heeft daarnaast geen recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de zakelijke afnemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
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. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de zakelijke afnemer bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Bestelde zaken worden in de bij ARELO thee & accessoires voorradige groothandelsverpakkingen/omdozen geleverd. Geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten en gewichten gelden niet als tekortkoming aan de zijde van ARELO thee & accessoires.

ARTIKEL 12 - DUURTRANSACTIES

1. De zakelijke afnemer kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de zakelijke afnemer de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

ARTIKEL 13 - BETALING

1. Voorzover niet later is overeengekomen dienen de door de zakelijke afnemer verschuldigde bedragen te worden voldaan alvorens wordt uitgeleverd, buiten beschouwing gelaten van de betaalmethode Rembours en op rekening betalen (indien wordt aangeboden als betaalmiddel).
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de zakelijke afnemer geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De zakelijke afnemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de zakelijke afnemer heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de zakelijke afnemer kenbaar gemaakte redelijke kosten inrekening te brengen.

ARTIKEL 14 - 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 zakelijke afnemer de gebreken heeft geconstateerd.
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 zakelijke afnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via het contactformulier van de website van arelo.nl
De klacht wordt dan naar de juiste afdeling binnen de organisatie gestuurd, waarna deze in behandeling wordt genomen.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 15 - GESCHILLEN

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de zakelijke afnemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de zakelijke afnemer en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de zakelijke afnemer als de ondernemer worden voorgelegd aan een geschillencommissie.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de zakelijke afnemer zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de zakelijke afnemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de zakelijke afnemer binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de zakelijke afnemer niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te

leggen aan de bevoegde rechter.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden

bij wege van bindend advies.

7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn

bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

8. Indien naast de Geschillencommissie een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

ARTIKEL 16 - WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. De ondernemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

2. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de desbetreffende rechtsbetrekking met de ondernemer. De klant wordt geadviseerd om regelmatig de algemene voorwaarden op wijzigingen na te gaan