

Algemene Voorwaarden BASBQ BBQ Speciaalzaak

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Wanneer gelden deze algemene verkoopvoorwaarden?
- Artikel 4 - Toepasselijkheid
- Artikel 5 - Het aanbod
- Artikel 6 - De overeenkomst
- Artikel 7 - Herroepingsrecht
- Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 10 - De prijs
- Artikel 11 - Conformiteit en garantie
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet 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 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.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument 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 consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

BASBQ V.O.F.
Loopkantstraat 14B
5405NB Uden
Telefoonnummer: +31 (0)413 322798
E-mail: info@basbq.nl
KvK-nummer: 75833948
Btw-identificatienummer: NL860413330B01

Artikel 3 - Wanneer gelden deze algemene verkoopvoorwaarden?

Deze algemene verkoopvoorwaarden gelden wanneer de consument bij de fysieke vestiging of via de webwinkel www.basbq.nl een product koopt of een service afneemt.

Artikel 4 - 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 consument.
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. 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.

Artikel 5 - 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 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.
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;
 - 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 reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - 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;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen.

Artikel 6 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 5, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
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. Na elektronische bevestiging van de bestelling kan deze niet meer ontbonden of aangepast worden door de consument. De ondernemer kan de overeenkomst na bevestiging nog wel annuleren als het product, om wat voor reden dan ook, niet geleverd kan worden.

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 web omgeving. Wanneer de consument 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 consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, en ook 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 consument de volgende informatie, op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, beschikbaar stellen:
 - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer 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; c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de in artikel 5 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 7 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten aankoop op afstand:

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. De consument dient via e-mail contact op te nemen met de ondernemer over het retourneren van online aangekochte producten binnen deze 14 dagen. Vervolgens dienen de producten na de herroepingsperiode binnen 5 werkdagen retour gezonden te worden in een deugdelijke verpakking waarbij onder normale omstandigheden geen (extra) schade aan het product kan ontstaan. Indien het product na deze 5 dagen retour gezonden is, heeft de ondernemer de mogelijkheid het retourproduct te weigeren en geen retourbedrag te storten.
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 in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. De gemaakte kosten voor retourneren zijn voor de koper. Als de verpakking van het product of het product op een ondeugdelijke wijze geopend en daarom beschadigd is, kan de ondernemer het uitgekeerde retourbedrag verminderen.

3. Artikelen die op aanvraag van de consument speciaal worden besteld, artikelen uit de sale categorie en showroomartikelen kunnen niet worden geretourneerd.

Bij levering van producten aankoop in de fysieke vestiging:

1. Bij de aankoop van producten in de fysieke winkel, heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag van de aankoop van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger. Producten die in de fysieke winkel aangekocht zijn kunnen enkel en alleen in de winkel geretourneerd worden binnen de termijn van 14 dagen. De consument ontvangt dan een tegoedbon ter waarde van het aankoop bedrag. Deze tegoedbon is twee jaar geldig vanaf de datum van het uitschrijven van de tegoedbon.
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 in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. De gemaakte kosten voor retourneren zijn voor de koper. Indien de verpakking van het product of het product op een ondeugdelijke wijze geopend en derhalve beschadigd is, kan de ondernemer het uitgekeerde retourbedrag verminderen.
3. Artikelen die op aanvraag van de consument speciaal worden besteld, artikelen uit de sale en showroomartikelen kunnen niet worden geretourneerd.
4. Indien een aanbetaling is gedaan om, op verzoek van de consument, een artikel te bestellen of te reserveren en de consument wenst af te zien van het reeds bestelde artikel dan wordt de aanbetaling in de vorm van een tegoedbon vergoed.

Bij levering van diensten:

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 van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van verzending, creditcard betalingen en terugzending voor zijn rekening. Tenzij de verpakking van een of meerdere producten dusdanig beschadigd is dat de ondernemer het product niet meer als nieuw kan verkopen. Dan zal de ondernemer een bedrag in mindering brengen op het retourbedrag aan de consument.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag bij online bestellingen (minus de kosten voor verzending en eventueel in rekening gebrachte of herroeping) terugbetalen. Verzendkosten worden in mindering gebracht op het retourbedrag als de zending Franco (gratis verzending) geleverd is en het retour gestuurde artikel het minimale Franco orderbedrag niet bereikt. (Bv. totale orderbedrag exclusief

verzendkosten is € 116,95, de zending is dan Franco. Er wordt een product retour gestuurd of geannuleerd ter waarde van € 26,95 dan is het totaalbedrag van de order nog € 90,00. Dit bedrag is onder het Franco leveringsbedrag. Wij zullen dan van het retourbedrag de verzendkosten afhalen (€ 26,95 – € 6,95 = € 20,00 wat retour wordt gestort). Bij aankopen in de fysieke winkel van ondernemer zal een tegoedbon ter waarde van de geretourneerde artikelen worden uitgeschreven die twee jaar geldig is vanaf de dag van het uitschrijven van de tegoedbon.

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. 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.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - die door de ondernemer 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;
 - voor losse kranten en tijdschriften;
 - voor elektronische producten waarvan de verzegeling is verbroken;
 - voor producten uit de sale categorie, showroommodellen of voor de consument speciaal bestelde artikelen;
 - voor levensmiddelen die in de vestiging of via de online webwinkel aangekocht worden in verband met voedselveiligheid.

Artikel 10 - 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.
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. De consument heeft de bevoegdheid de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop een prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11 - 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.
2. De garantie ligt en wordt verleend door de fabrikant of importeur van een product.
3. De ondernemer is niet verantwoordelijk voor de door de fabrikant, importeur of leverancier op de verpakking vermelde ingrediënten van voedingsmiddelen en is derhalve niet aansprakelijk voor de gevolgen van foutieve informatie.

Artikel 12 - 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument 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. Als de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding volgens het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. 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.
6. Manco of beschadiging: Indien er producten niet geleverd zijn bij de ontvangen bestelling, dient dit binnen 2 dagen gemeld te worden (inclusief dag van levering). Dit geldt ook voor transportschade. Van het product en de verpakking dient tevens een foto('s) van te worden genomen en gemaild. Na deze twee dagen worden eventuele klachten over manco's en beschadigingen van verpakkingen niet meer in behandeling genomen. Producten moeten, na overleg met de ondernemer over de verzendwijze, binnen 5 werkdagen retour gezonden worden in een deugdelijke verpakking waarbij onder normale omstandigheden geen extra schade aan het product kan ontstaan.
7. Pakketpost biedt de ondernemer aan via de provider PostNL. Pakketpost is mogelijk binnen Duitsland, België, het Nederlandse vaste land en de Waddeneilanden. De service provider PostNL verstrekt gebruikelijk voorafgaand aan de levering een Track & Trace code. Met deze code kan de consument de levering van het pakket volgen. Wanneer PostNL niemand thuis aantreft, zal zij het pakket proberen af te geven bij de buren, of naar een nabijgelegen PostNL punt brengen. Wanneer de consument het pakket niet binnen een week ophaalt, zal het PostNL punt het pakket aan de ondernemer retourneren. Wanneer de ondernemer het pakket heeft ontvangen, ontvangt de consument het aankoopbedrag verminderd met de kosten voor de pakketpost retour. [Klik hier](#) voor nadere voorwaarden voor het ontvangen van een pakket via PostNL.

Artikel 13 - Betaling

1. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden over de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
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.

Betaling van producten aankoop in de fysieke vestiging:

1. Als de consument een product en/of een service koopt in de fysieke vestiging van de ondernemer betaalt hij bij de kassa. Betalen kan met PIN, cadeaubon die online of in de vestiging aangekocht is of contante betaling.

Betaling van producten aankoop in de online webwinkel:

1. Wanneer de consument een product en/of service koopt in de webwinkel kan deze voorafgaand aan de bezorging betaald worden met iDEAL, creditcard of online aangekochte cadeaubon. Indien de consument gebruikmaakt van de service bestellen en ophalen kan de consument alleen via de webwinkel en niet in de vestiging betalen. Voor alle producten geldt dat ze eigendom van de ondernemer blijven tot alle daarmee in verband staande bedragen door de consument zijn betaald.

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 consument 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 consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 15 - Geschillen

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

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de consument zijn klacht eerst binnen de bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. De consument meldt dit eerst aan de ondernemer.
5. (ODR-platform). Het ODR-platform is in 2016 door de Europese Commissie in het leven geroepen om ontevreden consumenten te helpen. ODR is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting: alternatief voor een gerechtelijke procedure. Dit platform is bedoeld om E-commerce geschillen tussen consument en ondernemer op te lossen zonder dat er een rechter aan te pas hoeft te komen. Wanneer de consument een klacht heeft over een online aankoop, en deze niet in onderling overleg tussen de consument en ondernemer opgelost is, kan de consument deze klacht via het online platform indienen. De klacht wordt vervolgens behandeld door een geschillenorgaan.