

Algemene voorwaarden bestelservice plus.nl en PLUS app

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door PLUS met inachtneming van de voorwaarden van de Stichting Thuiswinkel Waarborg en zijn van toepassing op overeenkomsten op afstand tot de levering van producten en diensten die Consumenten sluiten met een winkel van PLUS (hierna: "Ondernemer"). Deze voorwaarden gelden dus voor alle bestellingen die worden gedaan bij een Ondernemer, via de Website of via de App.

De Website en de App worden aangeboden door PLUS Retail B.V., statutair gevestigd te Utrecht. De Consument die een account heeft aangemaakt en de [Account voorwaarden](#) heeft geaccepteerd, kan gebruik maken van de Website en de App om goederen te bestellen bij de (op de Website en de App aangesloten) Ondernemer van zijn keuze.

- Informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in het [Privacy Statement](#) van PLUS.
- Eventuele algemene voorwaarden de Consument worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Waar definities of begrippen in het meervoud respectievelijk enkelvoud zijn opgenomen omvatten zij ook het enkelvoud respectievelijk meervoud, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld dan wel uit de context anders blijkt.
- Deze introductie maakt onlosmakelijk deel uit van de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Identiteit van de Ondernemer
3. Toepasselijkheid
4. Het aanbod
5. De overeenkomst
6. Herroepingsrecht
7. Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd
8. Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan
9. Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping
10. Uitsluiting Herroepingsrecht
11. De prijs
12. Koopzegels en Loyaliteitszegels
13. Nakoming en extra garantie
14. Levering en uitvoering
15. Veiligheid en Leeftijdsgrens
16. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
17. Betaling
18. Klachtenregeling
19. Intellectuele eigendomsrechten
20. Privacy
21. Informatie via de Website
22. Geschillen
23. Wijzigingen

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Adviesprijs:** de prijsindicatie die op de Website en in eventuele overige reclame-uitingen aan de Consument wordt gecommuniceerd.
2. **App: de PLUS app**
3. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht.
4. **Dag:** kalenderdag.
5. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken of diensten gedurende een bepaalde periode.
6. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de Bedenktime af te zien van de Overeenkomst.
8. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en de natuurlijke persoon of rechtspersoon die wel handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon, zijnde een eenmanszaak, zelfstandig ondernemer of een filiaal van PLUS Retail, die als onderdeel van de PLUS coöperatie producten en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt.
10. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die tot stand komt wanneer een Consument via de Website een bestelling plaatst bij een Ondernemer en de Ondernemer deze aanvaardt.
11. **Modelformulier voor herroeping:** het Europese modelformulier voor herroeping met daarachter de praktische uitwerking van het [herroepingsrecht](#).
12. **Website:** www.plus.nl, die door Plus Retail wordt aangeboden en waarop de Consument bestellingen kan plaatsen bij een Ondernemer.

2. Identiteit van de Ondernemer

2.1. De Consument die een bestelling plaatst met gebruikmaking van de Website of de App gaat een Overeenkomst tot de levering van goederen en/of diensten aan met de Ondernemer die de betreffende Consument voor het plaatsen van de bestelling heeft geselecteerd.

2.2 De gegevens met betrekking tot de identiteit van de betreffende Ondernemer zijn te vinden via www.plus.nl/onzewinkel of via de App.

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 wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Ondernemer voordat de Overeenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de Ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.3. Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst 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 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 voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

4. Het aanbod

4.1. De producten en diensten die via de Website of de App besteld kunnen worden en aldaar worden getoond, is het totale aanbod aan producten en diensten van de Ondernemers. Bij het selecteren van een (andere) Ondernemer, kan het voorkomen dat het aanbod daarmee ook verandert: de uitgekozen of eerder bestelde producten en diensten kunnen bij die betreffende Ondernemer niet beschikbaar zijn en / of de bezorg- en afhaaltijden kunnen anders zijn.

4.2. Elk aanbod zoals dat op de Website of de App wordt gedaan, wordt gedaan onder de volgende voorwaarden:

1. een aanbod geldt zolang de voorraad bij de desbetreffende Ondernemer strekt;
2. leeftijdsgebonden producten kunnen alleen geleverd worden aan personen die de benodigde leeftijd hebben en dit in geval van twijfel kunnen aantonen door middel van een geldig legitimatiebewijs;
3. het staat de Ondernemer vrij om niet te leveren aan een Consument waarvan bekend is dat deze niet aan zijn/haar betalingsverplichtingen voldoet (zoals bedoeld in artikel 5.4)
4. het staat de Ondernemer vrij om niet te leveren aan een Consument waarvan bekend is dat deze bestellingen meerdere malen niet in ontvangst heeft genomen;
5. het staat de Ondernemer vrij om niet te leveren als duidelijk sprake is van een vergissing in het aanbod of de aanvaarding daarvan.
6. het staat de Ondernemer vrij om een bestelling of een aanvraag tot bezorging te weigeren als de bestelling dient te worden afgeleverd op een adres dat buiten het leveringsbereik van de betreffende Ondernemer ligt.

4.3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder andere dan de hiervoor genoemde voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

4.4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.1. 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.

4.5. 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.

5. De Overeenkomst

5.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Consument het aanbod (inclusief de daarbij geldende voorwaarden) aanvaardt door het invullen en versturen van het bestelformulier.

5.2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer zo snel mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het

aanbod. Zolang de ontvangst van de aanvaarding van de Consument niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Consument de aanvaarding intrekken.

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 web- en App-omgeving. 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. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.5. Het is de Consument verboden om de producten en / of diensten te kopen (met als doel) om deze door te verkopen.

5.6. De Ondernemer zal voordat de Consument aan de Overeenkomst gebonden is, 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:

1. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Consument met klachten terecht kan;
2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken en een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het [Herroepingsrecht](#);
3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst;
5. de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
6. het [Modelformulier](#) voor herroeping.

5.7. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

6. Herroepingsrecht

6.1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 Dagen zonder opgave van redenen herroepen. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

6.2. De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de Dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

1. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Ondernemer mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
2. 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;

3. 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.

Verlengde Bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over Herroepingsrecht:

6.3. Indien de Ondernemer de Consument de wettelijk 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 de Ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke Bedenktijd, verstrijkt de Bedenktijd 14 Dagen na de Dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

7. Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

7.1. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product 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 een winkel zou mogen doen.

7.2. De Consument is alleen aansprakelijk voor 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. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

8. Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

8.1. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het Modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.

8.2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 Dagen vanaf de Dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De 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, laat het bij een volgende bestelling ophalen (indien binnen 14 Dagen) of brengt het product terug naar de vestiging van de Ondernemer waar de bestelling is geplaatst, met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. [Informatieblad met de praktische uitwerking van het herroepingsrecht](#)

8.4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Consument.

8.5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.

8.6. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

9. Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping

9.1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

9.2. De Ondernemer vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 Dagen volgend op de Dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, wordt meegenomen bij een volgende bestelling (mits binnen 14 Dagen) of wordt teruggebracht door de Consument zelf, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden naar gelang welk tijdstip eerder valt.

9.3. De Ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de 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 de Ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

10. Uitsluiting Herroepingsrecht

10.1. De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - o de Consument heeft verklaard dat hij zijn Herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
2. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
4. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
5. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
6. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de Overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 Dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
7. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken, met inbegrip van telecomkaarten, ov-chipkaarten, cadeau-kaarten en krasloten;
8. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
9. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - o de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn Herroepingsrecht verliest.

11. De prijs

11.1. De prijzen zoals vermeld op de Website en de App zijn Adviesprijzen. De daadwerkelijk door de Ondernemer voor de te leveren producten of diensten in rekening te brengen prijs wordt vermeld bij het in ontvangst nemen van de producten. Het staat de Consument, los van zijn Herroepingsrecht, vrij om een bestelling of deel daarvan binnen een termijn van één Dag kosteloos te annuleren indien en voor zover de prijs voor (dat deel van) de bestelling afwijkt van de Adviesprijzen die gehanteerd werden toen de bestelling werd geplaatst.

11.2. 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 en het vermelde onder 11.1.

11.3. 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.

11.4. De prijzen die op de Website en de App worden vermeld kunnen enigszins afwijken van de prijzen in de winkel van de Ondernemer (bijvoorbeeld in het geval van aanbiedingen in de winkels). Voor alle producten geldt dat de Consument de prijs betaalt die het product/dienst op het moment van het in ontvangst nemen van de bestelde producten in de winkel van de betreffende Ondernemer kost, zoals op de kassabon en/of de factuur en/of de bevestigingsmail is aangegeven.

11.5. Sommige prijzen van producten worden per gewichtseenheid vastgesteld. Daarbij geldt dat het geleverde gewicht in rekening wordt gebracht. Het geleverde gewicht kan enigszins afwijken van het door de Consument bestelde gewicht, waardoor de prijs kan afwijken.

11.6. Aanbiedingen gelden onder de voorwaarden zoals bij de actie aangegeven. De Ondernemer behoudt zich het recht voor om actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

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

11.8. De toepasselijke kosten van aflevering en/of bezorgen worden op de Website en de App vermeld als servicekosten.

12. Koopzegels en Loyaliteitszegels

12.1. Koopzegels: Bij de bestelling via de Website of de App kunnen koopzegels worden aangeschaft. De orderbevestiging zal indicatief aangeven hoeveel koopzegels kunnen worden gekocht. De daadwerkelijke grondslag voor de hoeveelheid koopzegels en het hiervoor geldende bedrag zal worden bepaald aan de hand van het kassabonbedrag behorende bij het ordernummer uit de bevestigingsmail.

12.2. Loyaliteitszegels: Bij de bestelling via de Website of de App kan worden aangegeven of de Consument loyaliteitszegels wil ontvangen. Het kassabonbedrag behorende bij het ordernummer uit de bevestigingsmail in combinatie met de actievoorwaarden van de geldende loyaliteitsactie zal bepalend zijn voor de hoeveelheid uitgereikte loyaliteitszegels. De voorwaarden die gelden voor loyaliteitszegels zijn opgenomen op de Website en de App.

12.3. Kortingsacties zijn nooit geldig op de aankoop van tabak, geneesmiddelen, slijterij producten, postzegels, OV-chipkaarten, cadeaubonnen, loten, beltegoed, babyvoeding voor baby's tot 1 jaar, statiegeld en servicekosten.

12.4. Indien de Consument op basis de bestelling of een deel daarvan annuleert of retourneert is de Consument verplicht de koopzegels en loyaliteit-zegels die zij heeft ontvangen bij (het deel van) de bestelling die wordt geannuleerd of geretourneerd te retourneren. De Ondernemer is vrij om een vergoeding in rekening te brengen indien de Consument daar niet aan voldoet.

13. Nakoming Overeenkomst en extra garantie

13.1. 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.

13.2. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.

13.3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Ondernemer, diens 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.

14. Levering en uitvoering

14.1. 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.

14.2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument bij het plaatsen van de bestelling aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

14.3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 Dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien 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 en recht op eventuele schadevergoeding.

14.4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

14.5. 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.

14.6. De bestelde producten worden verzameld in PLUS-kratten voor transport. Voor iedere PLUS-krat betaalt de Consument statiegeld (emballage) aan de Ondernemer. Dit statiegeld kan de Consument met een volgende bestelling verrekenen of retour ontvangen door de PLUS-kratten in te leveren bij de Ondernemer waar bestelling is geplaatst.

14.7. Het eigendom van de PLUS-kratten blijft bij PLUS en/of de Ondernemer berusten, de Consument krijgt deze in bruikleen tegen het betalen van een bedrag aan statiegeld. De Consument heeft uitsluitend het recht om de kratten (persoonlijk) te gebruiken in het kader van de levering van goederen en/of diensten.

14.8. De tijdstippen die de Ondernemer hanteert voor het ophalen en bezorgen van de producten worden weergegeven op de Website en de App. De Ondernemer spant zich in om te bestellingen binnen deze tijdstippen te bezorgen.

14.9. In het geval een bestelling niet wordt opgehaald bij het ophaalpunt dan wel indien de Consument niet thuis is bij het bezorgen op het opgegeven adres van de Consument, kan de

Consument gehouden worden tot betaling van het kassabonbedrag behorende bij het ordernummer.

15. Veiligheid en leeftijdsgrens

15.1. Bij het in ontvangst nemen van de producten, zal een medewerker van de Ondernemer om legitimatie vragen indien de bestelling alcoholhoudende dranken of tabaksproducten bevat en twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon aan wie de bestelling wordt afgegeven. Geldige legitimatiebewijzen die de Consument kan tonen zijn een nationaal paspoort, een Europese identiteitskaart of een rijbewijs. Indien niet aan de minimumleeftijdsvereisten is voldaan, of indien de Consument zijn medewerking niet verleent bij de leeftijdsverificatie, zullen deze alcoholhoudende dranken of tabaksproducten niet aan de Consument worden verstrekt.

16. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

16.1. De Consument kan een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

16.2. De Consument kan een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

16.3. De Consument kan de in de vorige leden genoemde Overeenkomsten:

1. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
2. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
3. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

16.4. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

16.5. In afwijking van het vorige lid mag een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de Consument deze verlengde Overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

16.6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de Overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

16.7. Een Overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

16.8. Als een Overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Consument na een jaar de Overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

17. Betaling

17.1. De Consument moet de aan de Ondernemer verschuldigde bedragen met pinpas voldoen (dan wel met andere betaalmogelijkheden, indien deze door de Ondernemer worden aangeboden) op het moment van het in ontvangst nemen van de producten. Met Consumenten kan de Ondernemer bovendien afspreken dat zij bij het in ontvangst nemen van de producten een machtiging tot een automatische incasso afgeven, dan wel een factuur ontvangen en deze zelf zullen voldoen. De Ondernemer is niet verplicht die opties aan te (blijven) bieden. Bij het ophalen van de producten op het adres van de Ondernemer waar de bestelling is geplaatst kan de Consument alle betalingsmogelijkheden gebruiken die in de winkel ter beschikking staan. De eerste betaling van Consumenten, die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf zal met een pinpas betaald dienen te worden.

17.2. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag de Consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

17.3. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

17.4. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Ondernemer is gewezen op de te late betaling en de Ondernemer de Consument een termijn van 14 Dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-Dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de Ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De Ondernemer kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

18. Klachtenregeling

18.1. Indien de Consument producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan het desbetreffende product gesteld mogen worden, dan wel producten in beschadigde toestand ontvangt, verzoekt de Ondernemer de Consument dit zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 Dagen na ontvangst van de producten de klachten aan de Ondernemer kenbaar te maken.

18.2. Hiertoe kan de Consument contact opnemen met de Consumentenservice van PLUS via het telefoonnummer 0800 - 222 44 43 of het contactformulier raadplegen via www.plus.nl/consumentenservice/contact of via de App.

18.3. 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.

18.4. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

19. Intellectuele eigendomsrechten

19.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Website en de App, waaronder de teksten, beelden, geluiden en programmatuur, berusten bij de Ondernemer en/of bij diegene van wie de Ondernemer een licentie heeft verkregen en / of PLUS Retail BV. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de Ondernemer de op de Websites of de App vermelde informatie te verveelvoudigen, openbaar te maken en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk huishoudelijk gebruik.

19.2. Indien de Consument de Ondernemer materiaal stuurt ter publicatie, bijvoorbeeld een tip of recept, behoudt de Consument het auteursrecht, maar verleent de Consument aan PLUS Retail B.V. en de Ondernemer een onbeperkt gebruiksrecht om het materiaal te publiceren zowel in hardcopy als in elektronische vorm, en het op te slaan in (elektronische) databanken en andere bestanden, zonder dat daarvoor een vergoeding aan de Consument verschuldigd is, zulks uitgezonderd van eventuele klachten en informatie waarvan de Consument heeft aangegeven dat deze vertrouwelijk is.

20. Privacy

20.1. Bij het bezoeken van de Website of de App en/of bij het plaatsen en verwerken van een bestelling worden persoonsgegevens van de Consument verwerkt.

20.2. De wijze waarop PLUS Retail B.V. en/of de Ondernemer met persoonsgegevens van de Consument omgaat is te vinden in het [Privacy Statement](#) van PLUS.

20.3. De Consument zal vertrouwelijk omgaan met zijn persoonlijke inloggegevens, onder meer door het gebruikte e-mailadres en wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze alleen op de eigen computer en / of eigen telefoon op te slaan.

21. Informatie via de Website

21.1. De Website en de App en de daarop geboden (bestel-) functionaliteit worden ter beschikking gesteld door PLUS Retail B.V.. Op het gebruik van de Website en de App door de Consument zijn de Account voorwaarden van toepassing die de dienstverlening van PLUS Retail B.V. aan de Consument beheersen. De informatie op de Website en de App wordt regelmatig aangepast. Fouten op de Website en de App kunnen worden gemeld via de "[PLUS Consumentenservice](#)". Ook kunnen de Website en de App links bevatten naar de websites van derden. De Ondernemer noch PLUS Retail B.V. staat in voor de inhoud en het functioneren van de websites van derden.

21.2. Hoewel de Website en de App met de grootste zorgvuldigheid tot stand zijn gekomen, kan het voorkomen dat kenmerken van producten (prijs, verpakking, allergenenvermelding) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In zulke gevallen gelden de weergegeven kenmerken op de verpakking van het product zelf en de prijs op de kassabon, die de Consument bij het in ontvangst nemen van de producten ontvangt. De Consument kan geen aanspraak maken op levering op grond van op de Website of op de App foutief weergegeven informatie.

22. Geschillen

22.1. Op Overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

23. Wijzigingen

23.1. Deze algemene voorwaarden kunnen worden gewijzigd. De Consument wordt aangeraden de algemene voorwaarden van tijd tot tijd te raadplegen.