**Algemene Voorwaarden**

**Inhoudsopgave:**


- Definities
- Identiteit van de ondernemer
- Toepasselijkheid
- Het aanbod
- De overeenkomst
- Herroepingsrecht
- Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Uitsluiting herroepingsrecht
- De prijs
- Nakoming en extra garantie
- Levering en uitvoering
- Betaling
- Klachtenregeling
- Geschillen
- Aanvullende of afwijkende bepalingen


- **Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aanvullende overeenkomst**: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
- **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- **Dag**: kalenderdag;
- **Digitale inhoud**: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- **Duur overeenkomst**: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- **Duurzame gegevensdrager**: elk hulpmiddelwaaronder ook begrepen e-maildat 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;
- **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

- **Formulier voor retour / herroeping**: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingrecht heeft;
- **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 hoeven te zijn samengekomen.

- **Identiteit van de ondernemer**

4spresso Nederland
Kerkwerg-Oost 151-B
2741 HC Waddinxveen
0182-605494
KVK: 66993253
BTW-id: NL002235864B44

- **Toepasselijkheid**

- 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.
- Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld
- Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, wordt dat op de productpagina met de klant gecommuniceerd.

- **Het aanbod**

- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. 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.
- Ondanks het maken van zorgvuldige foto's van onze occasion espressomachines kunnen er in werkelijkheid meer / minder gebruikssporen op zitten. Door belichting en cameraflits kan dit op de foto anders overkomen dan het menselijke oog kan waarnemen.
- Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

- **De overeenkomst**

- De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Dit kan zijn via de online webshop of in de winkel
- Bij een aankoop via onze webshop en online betalen worden maatregelen genomen om de overdracht van data veilig te maken.
- Wij zullen uiterlijk bij levering van het product de volgende informatie tonen:
  - het bezoekadres van de winkel waar de consument met klachten terecht kan en zijn product kan retourneren
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument het product kan retourneren
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de prijs met inbegrip van alle belastingen en de wijze van betaling en aflevering;
  - indien de consument een herroepingrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

- **Herroepingsrecht**

*Bij producten:*

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
- De bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument het product heeft ontvangen,

- Dit is niet van toepassing op:
    - ***Levensmiddelen, nieuwe koffie- en espressomachines en occasion koffie- en espressomachines of andere producten die in gebruik zijn genomen na aankoop. Deze producten kunnen i.v.m. hygiëne niet geretourneerd worden.***

- **Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**
- 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.
- Bij online-bestelling en ontvangst van producten via koeriersdiensten dient (transport)schade binnen 24 uur te worden gemeld. Dit kan binnen openingstijden telefonisch en per e-mail. Buiten openingstijden alleen per e-mail.
- 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.
- Dit houdt in dat:
    - ***Verkeerd gebruik***
    - ***Val- waterschade***
    - ***Bij beschadiging tijdens terugzenden***
    - ***Bij constatering van in gebruikname zijn deze uitgesloten van herroepingsrecht ivm hygiëne. Mits onder coulance een herroeping wordt getroffen, worden reinigingskosten van € 95,00 in rekening gebracht bij retourneren van koffie- en espressomachines voor huishoudelijke gebruik en € 225,00 voor koffiemachines bedoeld voor professioneel gebruik.***

- **Uitoefening van het herroepinsgrecht door de consument en kosten daarvan**
- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
- 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 retourneert hij het in de winkel.
- De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, in de originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- ***De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.***

- **Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**
- 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.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument gedaan tijdens het aankoopproces met eventueel aftrek van kosten waardevermindering zoals bedoeld in; uitoefening van het herroepingrecht door de consument en kosten daarvan.
- ***De vergoeding aan de consument wordt door middel van bankoverschrijving vergoed. Dit gebeurt na ontvangst en controle van de producten.***
- 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.

- **Uitsluiting herroepingrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

- Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken; alle levensmiddelen zoals koffiebonen, thee alsmede accessoires en specifieke onderdelen waarvan hygiënezegel aanwezig is.
- Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- 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 waardeafhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- Koffie- en espressomachines en andere huishoudelijke apparaten die na aankoop door consument zijn gebruikt;
- Producten die door verkeerd gebruik defect zijn geraakt, niet juist of tijdig onderhouden zijn volgens gebruiksaanwijzing alsmede val-, breuk- en transportschade.

- **De prijs**

- De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. Prijzen in onze folders bedoeld voor zakelijke consumenten zijn ex. Btw. Bij het opstellen van offertes en facturen voor de zakelijke consument worden de Btw bedragen vermeld.

- **Nakoming overeenkomst en extra garantie**

- De ondernemer staat ervoor 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.
- ***Specifieke Garantie***
    - ***Garantie op nieuwe elektronische producten (non-food) 12 maanden tenzij anders schriftelijk overeengekomen***
    - ***Bij reparaties 3 maanden garantie op de uitgevoerde werkzaamheden***
    - ***Garantie op nieuwe onderdelen 12 maanden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.***
    - ***Garantie op onze occasions/refurbished 3 maanden tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Producten die onder de garantie vallen, dienen door consument op eigen kosten afgeleverd en weer opgehaald te worden bij 4spresso aan de Kerweg-Oost 151-B te Waddinxveen, tenzij anders overeengekomen.***
    - ***Bij defecten binnen de garantie, draagt de ondernemer verantwoording het product te repareren. Wanneer reparatie niet (meer) mogelijk is of kosten hoger uitvallen dan de aanschafwaarde, zal de ondernemer trachten een vergelijkbaar product in dezelfde prijsklasse aan te bieden. Wanneer dit laatste niet mogelijk blijkt, zal het aankoopbedrag worden terugbetaald.***
    - ***Ondernemer verzegelt alle occasion/refurbished machines. Er kan door consument geen aanspraak worden gemaakt op garantie wanneer de verzegeling van occasion/refurbished producten is verbroken.***

- **Levering en uitvoering**
- 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. Bij retourneren aan de ondernemer berust het risico van beschadiging en/of vermissing van de goederen bij de consument tot het moment van bezorgen.
- Bij dienstverlening op locatie kunnen wij ook partners inschakelen om deze namens of voor ons uit te voeren. Hierbij valt o.a. te denken aan het uitvoeren van ondehoud en reparaties aan koffiemachines en voeren van aquasitiegesprekken.

- **Betaling**
- Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum of overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen of ontvangen factuur vanaf factuurdatum.

- **Klachtenregeling**
- Klachten kunnen ingediend worden per mail of per telefoon, en zullen binnen 14 dagen van een reactie worden voorzien.

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

- **Aanvullende of afwijkende bepalingen**
  - Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn.

**U vindt steeds de meest recente versie van onze Algemene voorwaarden op onze website**
**www.4spresso.nl**
**29-01-2021**

**Bijlage I: formulier voor retouren / herroeping**

**Retour- / herroepingsformulier**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden met kopie aankoopbon of factuur als u producten wilt terugsturen of overeenkomst wilt herroepen)

- Aan:

  4spresso Nederland
  T.a.v. Retouren
  Kerkwerg-oost 151 B
  2741 HC Waddinxveen
  0182-605494
  info@4spresso.nl

- Ik deel u hierbij mede, dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [omschrijving product]*

  …….
  …….

  Met artikelnummer(s) [vermelding productnummer(s)]:

  …….
  …….

  Of verrichting bij de volgende dienst [omschrijving ]*,

  ……..

  Bonnummer / Factuurnummer*,

  ……..

  Herroept:

  **Vermeldt altijd het productnummer, te vinden op factuur en webshop.**

- Besteld op / ontvangen op:

  **Bestel- of aankoop datum ..…../…..../……**
  **Ontvangstdatum ..…./……./…..…** **(**in geval van online bestelling)

  Dhr / Mevr.*

- Naam: ……..

- Adres consument

  Adres: ……..…….. Huisnr (+ toevoeging): ……

Postcode:…… …… Plaats:…….…… Regio…….…..
Tel.nr.: ……..
IBAN rekeningnummer: ……..
Naam rekeninghouder: ……..

- Handtekening consument (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

Reden voor herroeping:

- Product anders dan verwacht:……
- Product voldeed niet aan beschrijving: ……..
- Anders:…….