

## **INHOUDSOPGAVE ALGEMENE VOORWAARDEN ALBERT HEIJN**

- I. ALGEMENE VOORWAARDEN THUISWINKEL
- II. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH.NL
- III. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN MOBIELE APPLICATIE “AH APP”
- IV. ALGEMENE VOORWAARDEN AH FOTOSERVICE
- V. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH MOBIEL
- VI. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN ALBERT HEIJN CADEAUKAARTEN
- VII. ALGEMENE VOORWAARDEN AH BEZORGBUNDEL
- VIII. ALGEMENE VOORWAARDEN AH KOOPZEGELS
- IX. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH PREMIUM
- X. AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN MIJN RECEPTEN

## **I: ALGEMENE VOORWAARDEN THUISWINKEL**

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

### **Inhoudsopgave**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branche Garantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel
- Bijlagen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1. **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;
- 2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht;
- 3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- 4. **Dag:** kalenderdag;
- 5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- 6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- 7. **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;
- 8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- 10. **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;
- 11. **Modelformulier voor 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 herroepingsrecht heeft;
- 12. **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.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Naam ondernemer:** Albert Heijn B.V.

**Vestigings- & bezoekadres:** Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam

**Telefoonnummer:** 0800-0305

Bereikbaarheid via [ah.nl/klantenservice](https://www.ah.nl/klantenservice): vanaf maandag t/m zaterdag van 8:00 uur tot 21:00 uur

**KvK-nummer:** 35012085

**Btw-identificatienummer:** NL002230884B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen 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.

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 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 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.

### **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 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. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument 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 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, 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 uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. 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;
- d. 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 op afstand;
- e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

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

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

### **Bij producten:**

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 ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

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:

- a) 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.

- b) 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;
- c) 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.

### **Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiele drager is geleverd:**

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

### **Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:**

5. 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. 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.

### **Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

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.

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.

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.

### **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

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.

2. Indien u binnen 14 werkdagen nadat uw bestelling bij u is bezorgd bepaalde producten bij nader inzien toch niet wilt hebben, kunt u deze aan ons retourneren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking. Voor retouname kunt u contact opnemen met onze Klantenservice (0800-0305), aan wie u kunt aangeven of u de producten kosteloos wilt inleveren bij een Pick Up Point bij het ophalen van een volgende bestelling of de producten wilt laten ophalen bij een volgend bezorgmoment. Voor het ophalen wordt bij een grote hoeveelheid (te bepalen door de klantenservice) 25 euro in rekening gebracht. Als de producten niet meegenomen kunnen worden bij een volgende bezorging, maar u deze wel wilt laten ophalen, wordt een nieuw ophaalmoment ingepland waarvoor naast deze 25 euro ook servicekosten (à 2,50 - 13,50 euro) in rekening worden gebracht. U kunt er ook voor kiezen om de producten op eigen kosten aan ons terug te zenden, of terug te brengen. Het adres is Albert Heijn Retour/Ontbinding, T.a.v. procesteamleider Operations, AH Online Homeshopcenter Utrecht, Kanaaldijk 3, 3542 AP, Utrecht.

3. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

4. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

5. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

6. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

- a) de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- b) de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

7. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

- a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
- b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

8. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

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.

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, 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.
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.
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.

### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

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. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b) de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. 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;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

10. 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;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a) de uitvoering ervan is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b) de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

### **Artikel 11 - 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. 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 consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

### **Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra 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, 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.
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.

## **Artikel 13 - 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. Toch kan het (door omstandigheden) voorkomen dat we jouw bestelling niet compleet kunnen uitleveren. Wij behouden ons het recht voor om de bestelling in delen of gedeeltelijk te leveren, bijvoorbeeld als een product niet voorradig is.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
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.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld 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.

## **Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### **Opzegging**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) 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.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### **Verlenging**

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
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.

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.

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**

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.

### **Artikel 15 - Betaling**

1. 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 het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de 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.

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.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

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 buitengerechterlijke 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.

### **Artikel 16 - 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 nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

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. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd. Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het [Europees ODR Platform](#).

5. 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 17 - Geschillen**

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

2. Geschillen tussen de consument 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 consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. 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.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument 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 consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7. 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.

8. 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 geweest.

9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel 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 Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

### **Artikel 18 - Branche Garantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

### **Artikel 19 Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel**

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren. Thuiswinkel.org

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede

## **Bijlagen**

### **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

Albert Heijn B.V.

Provincialeweg 11

1506 MA Zaandam

[klantenservice@ah.nl](mailto:klantenservice@ah.nl)

0800-0305

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*herroep/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

Naam consumenten(en)

Adres consument(en)

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

\* Doorhalen wat niet van toepassing is.

## **II: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH.NL**

versie 26 augustus 2024

*Laatste wijziging 16 december 2025 (artikel 33.1 en 33.2): toevoeging mogelijkheid aflevering bij niet-thuis*

### **Algemeen**

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van boodschappen via [www.ah.nl](http://www.ah.nl) zijn de [Algemene Voorwaarden Thuiswinkel](#) (onderdeel I) van toepassing.
2. In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook de algemene voorwaarden als hieronder genoemd, hierna samen ook de "Algemene Voorwaarden".
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk afgewezen.
4. [www.ah.nl](http://www.ah.nl) is eigendom van Albert Heijn B.V. Op [www.ah.nl](http://www.ah.nl) worden producten door Albert Heijn B.V. aangeboden, inclusief assortiment van Etos en Gall & Gall.
5. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra deze op deze locatie zijn aangepast, en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

### **Mijn AH Account & verwijdering na 2 jaar inactiviteit**

6. Om [www.ah.nl](http://www.ah.nl) en/of de AH app volledig te kunnen gebruiken, heeft u een Mijn Albert Heijn Account ("Account") nodig, aan te maken op [www.ah.nl](http://www.ah.nl) of in de AH app.
7. Om volledig te profiteren van alle voordelen die aan uw Account verbonden zijn, dient er aan uw Account een AH Bonuskaart gekoppeld te zijn. Bij het aanmaken van een Account, wordt automatisch een AH Bonuskaart aangemaakt, of kunt u uw bestaande AH Bonuskaart aan uw Account koppelen.
8. U staat ervoor in dat uw persoonsgegevens in uw Account juist en volledig zijn, en bent zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden hiervan.
9. Op het moment dat uw Account gedurende 2 jaar niet actief gebruikt is, kunnen wij tot verwijdering hiervan overgaan. Daarvan is sprake als u met uw Account 2 jaar niet bent ingelogd op [ah.nl](http://ah.nl), in de AH app en wanneer uw (gekoppelde) AH Bonuskaart langer dan 2 jaar niet gescand is bij een kassa in een AH winkel.

Bij verwijdering van uw Account worden de aan uw Account gekoppelde abonnementen (bijvoorbeeld de AH Bezorgbundel en AH Premium) per datum verwijdering, beëindigd, waarbij door u betaalde abonnementskosten over de periode vanaf datum verwijdering tot het einde van de periode waarover u betaald hebt, worden gerestitueerd op het bij ons bekende rekeningnummer waarmee voor het betreffende abonnement betaald is. Eventuele Koopzegels en andere waarde in uw Account (zoals tegoed en verrekeningen) komen bij verwijdering te vervallen.

Alvorens wij tot verwijdering overgaan, sturen wij meerdere e-mails naar het door u geregistreerde e-mailadres, waarmee u uw Account kunt "heractiveren" (waarna er een nieuwe periode van 2 jaar gaat lopen). Op het moment dat er Koopzegels of abonnementen aan uw Account zijn gekoppeld, wordt (onafhankelijk van de vraag hoe lang uw Account al niet actief is) uw Account in ieder geval niet verwijderd voor 1 november 2025.

10. Uw Account is uitsluitend voor eigen gebruik. U dient er zelf voor te zorgen dat derden geen toegang krijgen tot uw Account. Albert Heijn is niet aansprakelijk voor schade die

voortvloeit uit onbevoegd gebruik van uw Account, tenzij deze schade het gevolg is van aan Albert Heijn toe te rekenen omstandigheden. U stelt Albert Heijn direct op de hoogte als u misbruik van uw Account vermoedt (onverminderd uw eigen verplichting om verder misbruik te voorkomen, bijvoorbeeld door het wachtwoord van uw Account te wijzigen).

### **Minimaal bestelbedrag**

11. Er is een minimaal bestelbedrag van toepassing bij het doen van online bestellingen. De hoogte hiervan ziet u bij het doen van een bestelling op [www.ah.nl](http://www.ah.nl) of in de AH App, en wordt weergegeven exclusief bezorgkosten, servicekosten en statiegeld.

Indien dit expliciet is aangegeven, geldt voor bepaalde producten geen minimaal bestelbedrag.

### **Privacy & Veiligheid**

12. Op alle online diensten en leveringen van Albert Heijn is het privacybeleid van toepassing dat u kunt vinden op [ah.nl/privacy](http://ah.nl/privacy).

13. Wij zullen ons best doen om zoveel mogelijk te waarborgen dat de website virusvrij is, maar kunnen dat helaas niet garanderen. De website bevat links naar websites van derden. Wij selecteren de websites waarnaar verwezen wordt zo zorgvuldig mogelijk. Wij kunnen echter niet instaan voor de inhoud en het functioneren van de websites van derden.

### **Intellectuele eigendomsrechten**

14. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze website, waaronder in elke geval maar niet uitsluitend logo's, de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Albert Heijn B.V., of bij aan haar gelieerde vennootschappen en/of bij diegene van wie zij een licentie verkregen heeft. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming de op de websites vermelde informatie openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

### **Leeftijdsgrens**

15. Alleen personen van 16 jaar en ouder kunnen een Account aanmaken. Dat laat onverlet dat voor sommige abonnementen en bestellingen plaatsen via de website een leeftijdsgrens van 18 jaar geldt. Bij de levering van de bestelling zal onze medewerker om een geldig legitimatiebewijs vragen indien de bestelling alcoholhoudende producten of medicijnen bevat en bij onze medewerker twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon aan wie de bestelling wordt afgegeven. De leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Indien niet aan de minimumleeftijdsvereisten is voldaan, is onze bezorger helaas genoodzaakt de bestelling mee terug te nemen, c.q. niet af te geven. In dit geval zal de Verspillingsbijdrage (van 25,00 euro, zie artikel 34) in rekening worden gebracht.

### **Prijzen, aanbiedingen en acties**

16. De prijzen die op de websites worden vermeld, kunnen enigszins afwijken van de prijzen in de winkel (bijvoorbeeld in het geval van aanbiedingen in de winkels). Voor alle producten betaalt u de prijs die het product op het moment van levering van uw bestelling heeft (zoals die op de pakbon -die u voor levering ontvangt- en factuur is aangegeven).

17. Sommige van onze verse producten variëren in gewicht. De hoeveelheden verse artikelen die geleverd worden kunnen daarom iets afwijken van de door u bestelde hoeveelheden. De geleverde hoeveelheden worden in rekening gebracht.

18. De aanbiedingen die op de site worden vermeld, gelden alleen voor bestellingen die binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt, worden geleverd. Dit wordt ook aangegeven op het moment van het plaatsen van de bestelling.

19. Aanbiedingen op [www.ah.nl](http://www.ah.nl) kunnen afwijken van aanbiedingen in onze fysieke winkels. U kunt voor online bestellingen geen aanspraak maken op aanbiedingen die uitsluitend voor de fysieke winkels gelden.

20. De AH Bonusaanbiedingen zijn alleen geldig met een AH Bonuskaart gedurende de aangegeven actieperiode. Aanbiedingen gelden onder de voorwaarden zoals bij de actie zijn aangegeven.

21. Voor online bestellingen geldt, tenzij anders is aangegeven in de actievoorwaarden, het volgende ten aanzien van actiescodes. Het is mogelijk meerdere actiescodes in te voeren, maar alleen de hoogste korting op het orderbedrag en de hoogste korting op de service kosten worden met het totaal bedrag verrekend. Bij twee actiescodes met gelijke korting wordt de kortingscode met de kortste geldigheidsdatum gebruikt. Actiescodes die niet direct worden toegepast (omdat deze niet de hoogste korting opleveren) blijven 'bewaard' in het online profiel van deze gebruiker. Een code die bij de volgende bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast. Wij behouden ons het recht voor actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

22. Hoewel deze website met de grootste zorgvuldigheid tot stand is gekomen, kan het voorkomen dat kenmerken van producten (prijs, uiterlijk, allergenen vermelding) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In dat geval gelden de op de verpakking van het product zelf weergegeven kenmerken, dan wel de prijs die op de factuur die u bij levering ontvangt wordt aangegeven en kunt u geen aanspraak maken op levering conform de foutief weergegeven informatie. In het geval van een dergelijke afwijking kunt u aangegeven het product niet te willen afnemen en zal het product retour worden genomen.

### **Miles, Bonuskaart en andere klantkaarten en spaarzegels**

23. Over de waarde van uw bestelling inclusief BTW (exclusief bezorgkosten en eventuele andere bijkomende kosten, zoals statiegeld), ontvangt u Air Miles, op basis van de ratio zoals vermeld op [Mijn Miles](#). Indien u in het bezit bent van een AH Bonuskaart, een Etos of een Gall & Gall kaart, kunt u uiteraard ook bij bestellingen via de websites gebruik maken van de kortingsmogelijkheden die aan deze kaarthouders geboden wordt zoals op de site is vermeld. Voorwaarde is wel dat u uw Bonuskaart scant, dan wel een bestelling doet vanuit uw Account waaraan uw Bonuskaart gekoppeld is.

### **Bezorgen of ophalen van uw bestelling**

24. Op dit moment bezorgt Albert Heijn in een beperkt marktgebied in Nederland. Doe de postcodecheck en bekijk of wij ook bij u de boodschappen bezorgen. Welke levertermijnen en -tijdstippen voor uw bestelling via de bezorgservice gelden, kunt u zien via de bestelschermen op de websites. Wij streven ernaar deze levertermijnen en -tijdstippen te halen, maar we kunnen de levermomenten helaas niet garanderen. U kunt ons dus niet aanspreken op een te late levering. Bij bezorging op vakantieparken (of vergelijkbaar), bezorgen wij tot de ingang van het park (de slagboom).

25. Op dit moment is het mogelijk om uw bestelling op te halen bij een Pick Up Point. Deze staan op een geselecteerd aantal plaatsen in Nederland. [Hier vindt u de meeste actuele lijst](#). Welke ophaaltermijnen en -tijdstippen voor uw bestelling gelden, kunt u zien via de bestelschermen op de websites. Wij streven ernaar deze ophaaltermijnen en -tijdstippen te halen, maar we kunnen de momenten helaas niet garanderen. U kunt ons dus niet aanspreken op een te late levering.

### **Bezorg- en servicekosten**

26. Voor de levering van uw bestelling worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten zijn afhankelijk van de door u gekozen wijze van levering, van het levermoment en van de hoogte van uw bestelling. De kosten staan per levermoment duidelijk vermeld op de website. De

kosten worden ook op basis van het door u gekozen levermoment weergegeven tijdens het bestelproces en in uw bevestiging van de bestelling en op de factuur.

27. De boodschappen worden geleverd in kratten. Voor deze kratten betaalt u statiegeld. Het eigendom van de kratten blijft bij Albert Heijn rusten; u krijgt deze in bruikleen tegen betaling van statiegeld. De kratten mogen uitsluitend (persoonlijk) worden gebruikt voor de levering van goederen door Albert Heijn. Voor het laten ophalen van de kratten betaalt u de normale bezorgkosten. Indien u tegelijk een nieuwe bestelling laat bezorgen worden de kosten voor bezorging slechts eenmaal berekend. De kratten kunnen ook kosteloos worden ingeleverd bij een ah.nl servicepunt in de winkel. Indien u geen gebruik meer wilt maken van de online service en de kratten wilt inleveren, dan kunt u hiervoor een afspraak maken met de Klantenservice, dan wel de kratten zelf naar een ah.nl servicepunt in de winkel brengen. Dan ontvangt u het statiegeld voor de kratten retour.

N.B. In alle gevallen dient u een geregistreerde (aan uw Account gekoppelde) AH Bonuskaart te hebben om kratten in te leveren. Het statiegeld voor de kratten ontvangt u in het geval van inlevering bij een servicepunt retour middels PIN.

28. Door Nederlandse en Europese regelgeving mogen wij de plastic tas(sen) waarin we uw boodschappen vervoeren niet gratis aanbieden. Zijn er tassen nodig bij uw bestelling, dan vindt u een vast bedrag van 35 eurocent (ongeacht het aantal) terug op uw factuur onder het kopje 'plastic verpakkingsmateriaal'. Dit bedrag ontvangt u retour als u de plastic tas(sen) bij een volgende bestelling weer bij de bezorger inlevert. Bij betaling met iDEAL of de digitale betaalpas wordt (onverminderd het bepaalde in artikel 30) het statiegeld verrekend bij aflevering. Als u recht heeft op terugbetaling, wordt het betreffende bedrag automatisch teruggestort op uw rekening (iDEAL) of in mindering gebracht (verrekend) bij de definitieve afschrijving (digitale betaalpas).

### **Betaling**

29. U kunt uw online bestelling betalen door middel van i) PIN betaling (aan de deur), ii) iDEAL, iii) digitale betaalpas of iv) een doorlopende machtiging tot automatisch incasso, met dien verstande dat:

- Ad i) betaling aan de deur met PIN wordt uitgefaseerd, en zal uiteindelijk niet meer beschikbaar zijn (dit is dan te zien bij het plaatsen van uw bestelling op [www.ah.nl](http://www.ah.nl) of in de AH app).
- Ad iii) betaling met de digitale betaalpas is mogelijk op het moment dat uw bank deze digitale betaalpas ondersteunt, en u deze heeft geactiveerd (activeren kan bij het plaatsen van een online bestelling). Bij gebruik van de digitale betaalpas wordt bij bestelling een bedrag gereserveerd, waarbij het door u te betalen bedrag bij levering wordt afgeschreven.
- Ad iv) u kunt met automatische incasso betalen vanaf het moment dat uw aanvraag hiertoe goedgekeurd is, en de doorlopende machtiging verwerkt is in onze administratie. U dient hiertoe [machtigingsformulier](#) in te vullen, en dat samen met een kopie van uw bankpas, te versturen naar [betaalaanvragen@ah.nl](mailto:betaalaanvragen@ah.nl).

Als er additionele kosten verbonden zijn aan het gebruik van een bepaald betaalmiddel worden hooguit de daadwerkelijke kosten in rekening gebracht. Als dat het geval is (buiten het geval omschreven in artikel 31), dan brengen wij u hiervan van te voren op de hoogte .

### **Betaling met iDEAL of digitale betaalpas**

30. Als u met iDEAL of de digitale betaalpas betaalt, is het op het moment van bestelling nog niet duidelijk wat de uiteindelijk door u te betalen prijs zal zijn (zie artikel 16 e.v.). Daarom

wordt er voor de producten die op basis van gewicht worden afgerekend, een “voorschot” afgeschreven (iDEAL) of gereserveerd (digitale betaalpas). Dit kan leiden tot de volgende situaties:

- *Het afgeschreven/gereserveerde bedrag (inclusief voorschot) is te hoog:*
  - o De uiteindelijke prijs is lager dan het bedrag dat we hebben afgeschreven of gereserveerd.
  - o Het teveel betaalde bedrag wordt teruggestort of het teveel gereserveerde bedrag wordt niet afgeschreven.
  
- *Het afgeschreven/gereserveerde bedrag (inclusief voorschot) is te laag:*
  - o De uiteindelijke prijs is hoger.
  - o Het verschil (het door u te weinig betaalde) wordt verrekend met aan u toekomende bedragen, zoals uit het (resterende) voorschot, statiegeld, prijsverlagingen en niet meer leverbare producten (allen voor zover van toepassing).
  - o Als er na verrekening met aan u toekomende bedragen, nog steeds een bedrag openstaat (te weinig is betaald), nemen wij dat tot een bedrag van EUR 5,- voor onze rekening, en corrigeren wij dit op de factuur. Als het verschil meer dan EUR 5,- bedraagt, wordt het volledige tekort (dus EUR 6 als het tekort EUR 6 bedraagt) verrekend met uw volgende bestelling.

Wij behouden het recht voor om deze manier waarop wij omgaan met verschillen, te wijzigen.

31. Bij betalingen met automatische incasso geldt dat indien het factuurbedrag niet binnen 14 dagen na levering door ons van uw rekening kan worden afgeschreven, het te betalen bedrag verhoogd wordt met 5,00 euro administratiekosten, onverminderd ons recht om, indien de betaling ook daarna niet afgeschreven kan worden, o.a. de werkelijke kosten om tot incasso van het verschuldigde bedrag te komen op u te verhalen en onze andere uit de wet voortvloeiende rechten uit te oefenen. De termijn van de terugboekmogelijkheid bij een onjuiste incasso is 30 dagen.

32. Wij behouden ons het recht voor om betaling middels automatische incasso te weigeren dan wel gegeven goedkeuring in te trekken, alsmede om te allen tijde betaling door middel van andere betaalmiddelen te verlangen.

### **Levering van uw bestelling, en kosten bij niet thuis/te late annulering**

33.1 Wij verzoeken u op het overeengekomen levermoment aanwezig te zijn om de bestelling in ontvangst te nemen, en op dit moment ook telefonisch bereikbaar te zijn (op het telefoonnummer dat u in het bestelproces aangeeft).

33.2 Indien u vooraf heeft betaald (via iDEAL) en niet thuis bent, proberen wij u telefonisch te bereiken. Indien mogelijk, bieden wij u de optie om de bestelling op een door u aangewezen plek achter te laten. Wanneer u hiermee instemt, geldt dat de bestelling met achterlating op deze plek afgeleverd is, en komt eventueel verlies of beschadiging van producten voor uw rekening. Wij zijn niet verplicht om deze mogelijkheid aan te bieden en doen dit in ieder geval niet indien uw bestelling alcoholhoudende dranken of andere producten bevat waarvoor wettelijke afleverbeperkingen gelden.

34. Indien u op het overeengekomen levermoment niet aanwezig bent, wordt uw bestelling geannuleerd. Albert Heijn brengt kosten (de “Verspillingsbijdrage”) in rekening voor het annuleren (onverminderd de overige rechten van Albert Heijn in dat geval). De Verspillingsbijdrage bedraagt € 25,00, en geldt als tegemoetkoming in (een deel van) de kosten die Albert Heijn in een dergelijke geval vergeefs maakt/gemaakt heeft (waaronder dervings- en transportkosten).

35. U kunt uw bestelling tot een uur voordat deze in productie wordt genomen kosteloos annuleren via de AH app of [ah.nl](https://www.ah.nl). Het moment waarop uw bestelling in productie gaat is afhankelijk van de tijd waarop de bestelling wordt geleverd:

- wordt de bestelling voor 16:00 uur geleverd? Dan gaat uw bestelling de dag ervoor om 12:00 uur in productie
- wordt de bestelling na 16:00 uur geleverd? Dan gaat uw bestelling de dag ervoor om 00:00 uur in productie
- wordt de bestelling op maandag voor 14:00 uur geleverd? Dan gaat uw bestelling op zaterdag om 12:00 uur in productie

Als zelf annuleren niet meer mogelijk is, neem dan contact op met onze [Klantenservice](#). Wij kunnen uw order dan alsnog annuleren. Als uw bestelling echter al in productie is genomen, zal Albert Heijn de Verspillingsbijdrage in rekening brengen (zie artikel 34).

### **Retouren**

36. Indien u binnen 14 werkdagen nadat uw bestelling bij u is bezorgd bepaalde producten bij nader inzien toch niet wilt hebben, kunt u deze aan ons retourneren. De producten dienen onbeschadigd en in de originele staat te zijn. Voor retouname kunt u contact opnemen met onze [Klantenservice](#), waarna wij de desbetreffende artikelen zullen ophalen bij een volgend bezorgmoment.

37. Mocht u geen volgende bestelling in het vooruitzicht hebben waarbij de producten retour kunnen worden genomen, dan kunt u gebruikmaken van het ontbindingsformulier dat u heeft ontvangen in uw bestelbevestigings e-mail (of [klik hier](#) om het formulier direct te downloaden. U dient het ontbindingsformulier volledig in te vullen en te versturen naar het adres zoals aangegeven op het ontbindingsformulier. De producten die u wenst te retourneren kunt u verzenden naar Albert Heijn Retour/Ontbinding, T.a.v. procesteamleider Operations, AH Online Homeshopcenter De Meern, Strijkviertel 31 A, 3454 PJ, De Meern. De verzendkosten voor het retourzenden van de producten komen voor uw eigen rekening. Wij verzoeken u een kopie te maken van het retourformulier en te bewaren voor uw eigen administratie. Het door u betaalde bedrag voor de betreffende producten, wordt binnen 14 dagen nadat u een afspraak heeft gemaakt met de Klantenservice of het ontbindingsformulier is ontvangen, op uw rekening bijgeschreven. Indien u een gehele bestelling retour zendt, zullen ook de betaalde verzend- en servicekosten binnen dezelfde termijn op uw rekening worden bijgeschreven.

38. Een aantal producten kan niet geretourneerd worden, en is uitgesloten van het herroepingsrecht. Het gaat om producten:

- die door Albert Heijn 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 audio- en video-opnamen (waaronder digitale games) en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

### **Houdbaarheid**

39. Wij hanteren online de volgende houdbaarheid op versproducten, ingaande op de dag na levering:

- a. Zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades zijn bij aflevering minimaal 4 dagen houdbaar.
- b. Overige versartikelen zijn bij aflevering minimaal 2 dagen houdbaar.
- c. Uitzonderingen zijn maaltijdsalades, stoommaaltijden en gebak, deze zijn minimaal 1 dag houdbaar.

Mocht de houdbaarheid van een product toch afwijken van bovenstaande informatie, dan kunt u dit terugvinden in de productomschrijving van het betreffende product.

Wanneer u artikelen ontvangt die niet aan bovenstaande houdbaarheidstermijnen voldoen, dan verzoeken we u vriendelijk dit aan onze klantenservice kenbaar te maken (binnen 7 dagen na ontvangst via [ah.nl/klantenservice](https://www.ah.nl/klantenservice)). De betreffende producten zullen dan worden verrekend.

### **Overige**

40. Onze producten zijn bestemd voor consumenten, tenzij anders is bepaald in een bezorgovereenkomst. Wij behouden ons daarom het recht voor om bestellingen die in strijd zijn met onze algemene voorwaarden te annuleren, niet uit te leveren, een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van bepaalde artikelen, of Accounts te blokkeren.

41. De informatie op deze website wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien u fouten op de site(s) aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen dat u ons dat meldt via onze Klantenservice. Ook voor overige vragen en of klachten kunt u contact opnemen met onze Klantenservice via onderstaande gegevens.

42. Het is niet toegestaan om meerdere bestellingen per dag op 1 adres te laten bezorgen dan wel om meerdere bestellingen per dag op te halen bij 1 of meerdere Pick Up Points. We behouden ons in dit geval het recht voor de bestellingen te annuleren.

43. Ter voorkoming van misbruik of fraude, voeren we periodieke of steekproefsgewijze controles uit op orders en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren. Hiervan wordt de klant op de hoogte gesteld. Bij gebleken misbruik of fraude, behouden wij het recht voor het betreffende of gelinkte Account te blokkeren en geblokkeerd te houden.

### **Klachtenprocedure of vragen**

44. Indien u producten in beschadigde toestand ontvangt, dan wel producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan het desbetreffende product gesteld mogen worden, verzoeken wij u dit bij voorkeur binnen 7 dagen na levering aan ons kenbaar te maken via ons [productklachtenformulier](#), of onze Klantenservice via [ah.nl/klantenservice](https://www.ah.nl/klantenservice). Onze Klantenservice zorgt ervoor dat uw klacht zo goed mogelijk wordt afgehandeld.

### **III: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN MOBIELE APPLICATIE “AH APP”**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op zowel het gebruik van de applicatie Albert Heijn ("AH app") als alle informatie, diensten en leveringen die via de AH app worden aangeboden ("Diensten"). De AH app en Diensten worden u aangeboden door Albert Heijn B.V., ingeschreven in Handelsregister KvK Amsterdam onder nummer 35012085, gevestigd aan de Provincialeweg 11 (1506 MA) te Zaandam (hierna: "Albert Heijn").

#### **1. De AH app**

De AH app kan gratis worden gedownload in de iTunes Appstore of in de Google PlayStore als je smartphone voldoet aan de minimumsysteemvereisten die zijn opgenomen op de [Informatiepagina](#) van de AH app. Deze vereisten kunnen verhoogd worden (bv. als gevolg van eisen vanuit de App- of Playstore). Wij kunnen niet aangesproken worden als u de AH app na een update hiervan niet meer kunt gebruiken.

Door het downloaden van de AH app verkrijgt u een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om de AH app te gebruiken op een smartphone of tablet die in uw bezit is. U mag de AH app niet distribueren en/of beschikbaar stellen op welke wijze dan ook en u mag de AH app niet aansluiten op een netwerk waardoor andere apparaten van de AH app gebruik zouden kunnen maken.

U mag de AH app niet deassembleren, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering. Wij kunnen niet garanderen dat de AH app foutloos en ononderbroken zal functioneren. Op ieder gewenst moment kunnen wij het aanbieden van de Diensten staken, hiermee eindigt ook uw recht om gebruik te maken van de AH app. Op het moment van beëindiging van het gebruiksrecht zult u de AH app niet meer gebruiken en van uw smartphone of tablet verwijderen.

#### **2. De AH app op Android toestellen**

Het is mogelijk de AH app gratis te downloaden vanuit de Google Android Market. Gezien de grote hoeveelheid Android toestellen, kunnen wij u niet altijd technisch ondersteunen en kunnen dus niet garanderen dat de AH app op alle toestellen foutloos zal functioneren.

#### **3. Privacy**

Op de verwerking van persoonsgegevens van klanten via de AH app, is het Privacy- en Cookiebeleid van Albert Heijn B.V. van toepassing.

#### **4. Intellectuele eigendomsrechten**

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot (i) de AH app en (ii) de Diensten, waaronder die met betrekking tot de programmatuur, teksten, beelden en geluiden

berusten bij Albert Heijn en/of bij diegene van wie wij een licentie verkregen hebben. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder onze toestemming de vermelde informatie en/of de AH app openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik

## **5. Informatie via de AH app applicatie**

De AH app en de Diensten kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Indien u fouten in de AH app en/of de Diensten aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen dat u ons dat meldt via onze [Klantenservice](#).

## **IV: ALGEMENE VOORWAARDEN AH FOTOSERVICE**

### **1. Levertijd**

Alle opdrachten worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Lichte vertragingen in de levering geven geen recht op annulering van de opdracht of schadevergoeding.

### **2. Klachten en aansprakelijkheid**

Wij doen ons uiterste best om uw foto's conform uw wensen af te drukken. Eventuele klachten dienen uiterlijk twee weken na aflevering van de door u gegeven opdracht aan ons kenbaar te worden gemaakt. De aansprakelijkheid van Albert Heijn bij gegronde klachten over beschadiging, tenietgaan, vermissing of niet tijdige ontwikkeling van het door u aangeleverde materiaal is beperkt tot heruitvoering van de opdracht dan wel, indien heruitvoering niet mogelijk is, verstrekking van een gelijke hoeveelheid soortgelijk nieuw filmmateriaal.

### **3. Beveiliging**

Wij gaan ervan uit dat u uw digitale beeldbestanden zelf goed opslaat en beveiligt. Een beveiligde opslag van de door u aan ons verstrekte bestanden vindt namelijk niet plaats. De aan ons gezonden beeldbestanden en overige gegevens worden na uitvoering van de opdracht vernietigd.

### **4. Intellectuele eigendomsrechten**

De auteursrechten op de door u vervaardigde foto's blijven uiteraard bij u berusten.

U bent verantwoordelijk voor de inhoud van de door u aan ons verstrekte beeldmaterialen. Wij wijzen u er op dat het niet is toegestaan auteursrechtelijk beschermde werken te verveelvoudigen (anders dan voor privé-doeleinden) of deze te bewerken. Indien wij constateren dat het materiaal dat u via deze site aanbiedt niet voldoet aan de toepasselijke regelgeving (zoals het Wetboek van Strafrecht of de Auteurswet), zullen wij hiervan aangifte doen bij de politie. In dat geval zullen de betrokken bestanden en gegevens niet worden vernietigd.

### **5. Ophalen bewerkt materiaal**

Bewerkt foto- en filmmateriaal zal maximaal 3 maanden -gerekend vanaf de dag dat het door u bij Albert Heijn kan worden opgehaald- worden bewaard. Indien foto- en filmmateriaal niet tijdig wordt opgehaald, zal dit door Albert Heijn worden vernietigd. Daarmee vervallen alle aanspraken die u op het materiaal zou kunnen doen gelden.

## **V: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH MOBIEL**

### **1. Prijzen**

De tarieven van AH Mobiel zijn op te vragen via deze pagina of via de AH Mobiel Klantenservice. Deze tarieven kunnen wijzigen. Wijzigingen worden in ieder geval aangekondigd via [www.ah.nl/mobiel](http://www.ah.nl/mobiel).

### **2. Kwaliteit van de diensten via AH Mobiel**

In geval van verlies, diefstal of het anderszins verloren gaan van de SIM kaart na aankoop, kan tot het moment van het blokkeren van uw SIM kaart geen aanspraak worden gemaakt op teruggave van het eventuele resterende beltegoed.

### **3. Verlies en diefstal**

In geval van verlies, diefstal of het anderszins verloren gaan van de SIM kaart na aankoop, kan tot het moment van het blokkeren van uw SIM kaart geen aanspraak worden gemaakt op teruggave van het eventuele resterende beltegoed.

### **4. Geschillenregeling**

Hieronder staat de geschillenregeling die geldt bij geschillen tussen u en AH Mobiel over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door AH Mobiel te leveren of geleverde diensten:

- 1. Geschillen kunnen zowel door u als door AH Mobiel worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 2.a. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien u uw klacht eerst schriftelijk aan AH Mobiel heeft voorgelegd. Dat kan schriftelijk bij AH Mobiel, Antwoordnummer 10279, 3000 XS Rotterdam.
- 2.b. AH Mobiel zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan u binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan u wordt medegedeeld.
- 3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van AH Mobiel, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b. had moeten worden gereageerd, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 4. Wanneer u een geschil voorlegt aan de geschillencommissie is AH Mobiel aan het advies van de commissie gebonden. Indien AH Mobiel een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, dan wordt u gevraagd om binnen 5 weken

uit te spreken of u hiermee akkoord gaat. AH Mobiel dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

- 5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het door haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Meer informatie vindt u op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

## **5. Overige**

In aanvulling op het bepaalde onder artikel 1. Privacy in het algemene deel van de algemene voorwaarden geldt in het geval u op de Welkomstbon uit het SIM-pakket heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen het gebruik van uw gegevens door Albert Heijn, dat wij uw gegevens tevens gebruiken voor het doen van op uw belgedrag afgestemde tips, voordeelaanbiedingen of speciale diensten voor AH Mobiel gebruikers.

## **VI: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN ALBERT HEIJN CADEAUKAARTEN**

### **1. Algemeen**

De Albert Heijn Cadeaukaart wordt uitgegeven door Albert Heijn B.V., ingeschreven in Handelsregister KvK Amsterdam onder nummer 35012085, gevestigd aan de Provincialeweg 11 (1506 MA) te Zaandam (hierna: "Albert Heijn").

Deze Algemene voorwaarden Albert Heijn Cadeaukaarten ("deze voorwaarden") zijn van toepassing op de relatie tussen Albert Heijn en de koper, de ontvanger en/of de gebruiker van een Albert Heijn Cadeaukaart. Door een Albert Heijn Cadeaukaart te kopen en/of te gebruiken aanvaardt de koper, de ontvanger en/of de gebruiker de op dat moment geldende voorwaarden.

Deze voorwaarden kunnen te allen tijde door Albert Heijn worden gewijzigd. De meest recente versie kunt u vinden op [www.ah.nl/cadeaukaarten](http://www.ah.nl/cadeaukaarten). Gewijzigde algemene voorwaarden zijn direct van toepassing.

### **2. Betalen met de Albert Heijn Cadeaukaart**

De consument kan met een Albert Heijn Cadeaukaart in alle Albert Heijn winkels, en de bemande kassa's van Albert Heijn to go winkels, in Nederland en België betalen. De Albert Heijn Cadeaukaart kan niet gebruikt worden voor online bestellingen.

Het bedrag dat de consument betaalt met de Albert Heijn Cadeaukaart, wordt na iedere aankoop afgetrokken van het tegoed. Het resterende saldo, indien aanwezig, blijft op de Albert Heijn Cadeaukaart staan. De Consument kan enkel betalingen doen met de Albert Heijn Cadeaukaart voor zover er nog een tegoed op staat.

Wanneer het aankoopbedrag groter is dan het resterende saldo van de Albert Heijn Cadeaukaart, dan wordt het aankoopbedrag eerst verminderd met het resterende saldo van de Albert Heijn Cadeaukaart, en dient de consument de rest van het aankoopbedrag op een andere door Albert Heijn aanvaarde wijze te betalen.

De consument mag meerdere Albert Heijn Cadeaukaarten gebruiken om te betalen.

Het tegoed op de Albert Heijn Cadeaukaart heeft een maximale geldigheid van drie jaar na aankoop van de Albert Heijn Cadeaukaart. Na het verstrijken van de geldigheidsduur kan de consument geen aanspraak meer maken op het eventueel op de Albert Heijn Cadeaukaart resterende saldo.

### **3. Aankoop van de Albert Heijn Cadeaukaart bij de kassa**

De consument bepaalt het initieel tegoed van de Albert Heijn Cadeaukaart. Dit tegoed bedraagt minimaal €5 en maximaal €150. De consument betaalt dit door hem gekozen tegoed aan de kassa van de Albert Heijn winkel waar hij de Albert Heijn Cadeaukaart

koopt. De Albert Heijn Cadeaukaart wordt bij de kassa geladen met het door de consument gekozen bedrag.

Het later opwaarderen van de Albert Heijn Cadeaukaart is niet mogelijk.

De consument kan voor het bedrag van dit tegoed betalingen verrichten zoals vermeld onder 2.

Een Albert Heijn Cadeaukaart kan na aankoop niet meer worden geruild of worden teruggenomen door Albert Heijn.

#### **4. Aankoop van de Albert Heijn Cadeaukaart online**

De consument bepaalt het initieel tegoed van de Albert Heijn Cadeaukaart op het ogenblik dat hij de Albert Heijn Cadeaukaart online bestelt. Dit tegoed bedraagt minimaal €5 en maximaal €150. De consument moet dit door hem gekozen tegoed betalen aan Albert Heijn. Albert Heijn rekent geen bijkomende kosten voor het verstrekken en het gebruik van de Albert Heijn Cadeaukaart. Het later opwaarderen van de Albert Heijn Cadeaukaart is niet mogelijk. Na de bestelling van de Albert Heijn Cadeaukaart, wordt deze opgestuurd naar het door de consument opgegeven adres.

Daarbij ontvangt de consument tevens een uitnodiging tot betaling ten belope van het door hem gekozen tegoed. Betaling geschiedt door middel van het voldoen van een online factuur of via een iDEAL betaling. Eenmaal als Albert Heijn de betaling heeft ontvangen, krijgt de consument per e-mail een activeringscode waarmee hij de Albert Heijn Cadeaukaart kan activeren. Deze activatie gebeurt door de meegeleverde activeringscode in te geven op de meegeleverde website.

Eenmaal geactiveerd, kan de Albert Heijn Cadeaukaart gebruikt worden zoals vermeld onder 2.

#### **5. Bezit van de Albert Heijn Cadeaukaart**

Een Albert Heijn Cadeaukaart is overdraagbaar en is niet persoonsgebonden.

De bezitter van een Albert Heijn Cadeaukaart is verantwoordelijk voor het gebruik en het bewaren ervan.

#### **6. Gebruik van de Albert Heijn Cadeaukaart**

Het saldo op een Albert Heijn Cadeaukaart kan niet ingewisseld worden voor contant geld.

Albert Heijn is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van verlies, diefstal, beschadiging en/of misbruik van een Albert Heijn Cadeaukaart.

Het is, zonder de voorafgaande expliciete toestemming van Albert Heijn, niet toegestaan de Albert Heijn Cadeaukaart uit naam van of mede uit naam van Albert Heijn in te zetten voor commerciële doeleinden, dan wel de merken, naam en/of het logo van Albert Heijn in de betreffende communicatie te gebruiken.

De koper, de ontvanger en/of de gebruiker van een Albert Heijn Cadeaukaart zal zich onthouden van negatieve mededelingen, handelingen of gedragingen welke schade kunnen toebrengen aan de reputatie en/of naam, producten of diensten van Albert Heijn.

Albert Heijn heeft het recht maatregelen te treffen indien er sprake is van (ernstige aanwijzingen van) diefstal, beschadiging of misbruik van de Albert Heijn Cadeaukaart, zoals het doen van nader onderzoek en het eventueel intrekken of blokkeren van de Albert Heijn Cadeaukaart of het saldo op de Albert Heijn Cadeaukaart. Bezitters van de Albert Heijn Cadeaukaart dienen daartoe alle gevraagde medewerking te verlenen. Albert Heijn

heeft het recht om het gebruik van een Albert Heijn Cadeaukaart te ontzeggen indien daarmee wordt gefraudeerd of een poging daartoe wordt ondernomen.

Albert Heijn keert onder geen beding het saldo uit van een gestolen, beschadigde of verloren Albert Heijn Cadeaukaart.

#### **7. Verdere informatie en Klantenservice**

Kijk voor informatie, saldo-checker en de meest gestelde vragen op [www.ah.nl/cadeaukaarten](http://www.ah.nl/cadeaukaarten).

De Albert Heijn Cadeaukaarten Klantenservice is bereikbaar via: [www.ah.nl/klantenservice](http://www.ah.nl/klantenservice).

## **VII: ALGEMENE VOORWAARDEN AH BEZORGBUNDEL**

Versie 3 maart 2025

### **VII.1 Algemeen**

**1.1** Albert Heijn heeft twee soorten Bezorgbundels: de [Bezorgbundel Onbeperkt](#) en de [Buurt Bezorgbundel](#), beiden verkrijgbaar met een looptijd van 1 of 12 maanden, gezamenlijk aan te duiden als “Bezorgbundel” of afzonderlijk als “Bezorgbundel Onbeperkt” en “Buurt Bezorgbundel”. Je abonnement op de Bezorgbundel wordt ook wel “abonnement” genoemd.

**1.1** Deze Algemene Voorwaarden Bezorgbundel (onderdeel VII) zijn van toepassing op de [Bezorgbundel](#). Met aankoop van de Bezorgbundel ga je akkoord met deze Algemene Voorwaarden Bezorgbundel. Naast deze Algemene Voorwaarden Bezorgbundel, zijn op de bestellingen via ah.nl en de Bezorgbundel ook de [overige Algemene Voorwaarden van Albert Heijn](#) (onderdeel I en II) van toepassing. Mochten de [Algemene Voorwaarden](#) (onderdeel I en II) conflicteren met de Algemene Voorwaarden Bezorgbundel, dan prevaleren laatstgenoemde voorwaarden.

**1.3** De Bezorgbundel is alleen beschikbaar voor consumenten met een geregistreerde en gekoppelde (‘geactiveerde’) Bonuskaart. Klanten met een zakelijk account kunnen de Bezorgbundel niet aanschaffen. Zij kunnen wel de [Bezorgbundel Zakelijk](#) aanschaffen.

**1.4** Gedurende de looptijd van de Bezorgbundel zijn geen servicekosten (waaronder ook begrepen aanvullende verzendkosten) verschuldigd voor bestellingen die geleverd worden op de tijdslots die binnen jouw abonnement vallen.

**1.5** Ook voor bestellingen op basis van de Bezorgbundel geldt dat bestellingen slechts geplaatst kunnen worden indien het minimale bestelbedrag zoals opgenomen in onderdeel II van de [Algemene Voorwaarden](#) van Albert Heijn (of zoals wordt aangeduid bij het doen van een bestelling), is bereikt.

### **VII.2 Proefmaand**

**2.1** Met de Bezorgbundel [proefmaand](#) kan je eenmalig de Bezorgbundel een maand uitproberen.

**2.2** Klanten die al een Bezorgbundel hebben of in het verleden hebben gehad en zakelijke klanten kunnen geen gebruik maken van deze proefmaand.

**2.3** Je betaalt 1 eurocent ter bevestiging van je bankgegevens.

**2.4** Je proefmaand wordt automatisch doorgezet in een Bezorgbundel Onbeperkt voor 1 maand, tenzij je hebt gekozen voor een looptijd van 12 maanden, de Buurt Bezorgbundel of je tijdens de proefmaand hebt opgezegd.

**2.5** Annuleer je de Bezorgbundel in de looptijd van je proefmaand, dan betaal je geen verdere kosten.

### **VII.3 Bezorgbundel Onbeperkt**

**3.1** De Bezorgbundel Onbeperkt geeft je het recht onbeperkt bestellingen te plaatsen op alle tijdslots op maandag tot en met zondag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn.

### **VII.4 Buurt Bezorgbundel**

**4.1** De Buurt Bezorgbundel geeft je het recht om onbeperkt bestellingen te plaatsen, die geleverd worden op alle 'Buurtmomenten' op maandag tot en met zondag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn.

**4.2** Bij bestellingen die geleverd worden buiten deze 'Buurtmomenten' betaal je reguliere servicekosten.

### **VII.5 Bezorgbundel Daldagen**

**5.1** Op dit moment worden alleen de Bezorgbundel Onbeperkt en de Buurt Bezorgbundel verkocht. De Bezorgbundel Daldagen wordt niet meer verkocht, maar bestaande Bezorgbundels Daldagen worden wel verlengd.

**5.2** De Bezorgbundel Daldagen geeft jou het recht om onbeperkt bestellingen te plaatsen, die geleverd worden op alle tijdslots beschikbaar in jouw regio op dinsdag, woensdag en donderdag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn.

### **VII.6 Vast Bezorg Moment**

**6.1** Albert Heijn behoudt zich te allen tijde het recht voor om de service "Vast Bezorg Moment" te laten vervallen of te wijzigen.

**6.2** Albert Heijn behoudt zich te allen tijde het recht voor om je gereserveerde Vast Bezorg Moment te laten vervallen.

**6.3** Wanneer je gedurende 10 opeenvolgende weken geen gebruik maakt van je gereserveerde Vast Bezorg Moment, wordt dit Moment automatisch geannuleerd.

**6.4** Als je de Bezorgbundel Onbeperkt hebt, kun je als Vast Bezorgmoment kiezen voor een 'Buurtmoment'. Bij gebruik van dit vaste 'Buurtmoment' heb je – mits je Bezorgbundel Onbeperkt hebt afgesloten voor 3 maart 2025, en tot uiterlijk 3 maart 2026- recht op 0,25 EUR korting op je bestellingen, tot een maximum van 13 EUR per jaar. De korting wordt geacht verstrekt te zijn op de bestelling in z'n geheel, met uitzondering van de artikelen waarover geen/beperkt korting verstrekt mag worden). De 0.25 EUR korting i) werkt niet in combinatie met andere kortingen op je bestelling; in geval van meerdere kortingen geldt de hoogste korting, en ii) komt eerder dan 3 maart 2026 te vervallen indien je je Vaste Buurtmoment wijzigt of annuleert.

**6.5** Welke Vaste Bezorg Momenten 'Buurtmomenten' zijn, kan verschillen over tijd. Daarom wordt de korting pas verstrekt als je actief voor een vast 'Buurtmoment' kiest en dit gebruikt. Het 'Buurtmoment' (en daarmee de korting) vervalt in ieder geval na 12 maanden na het kiezen hiervan, of per zoveel eerder als het 'Buurtmoment' geannuleerd of verplaatst wordt naar een ander moment. Albert Heijn stelt je van te voren op de hoogte van het verstrijken van

voornoemde termijn van 12 maanden waarna je een nieuw Vast (Buurt)moment kunt kiezen, indien beschikbaar.

**6.5** Het aanbod van 'Buurtmomenten' geschiedt op basis van beschikbaarheid.

## **VII.7 Betaling**

**7.1** Bij de aanschaf van de Bezorgbundel betaal je het bedrag voor de gehele initiële looptijd van jouw abonnement (1 of 12 maanden).

**7.2** Betaling vindt plaats door middel van een door jou af te geven incassomachtiging. De incasso vindt binnen twee weken na het afgeven van de machtiging plaats. Bij automatische verlenging (overeenkomstig artikel 8) wordt wederom het bedrag voor de gehele verlengde looptijd geïncasseerd. Deze incasso vindt plaats op de datum van verlenging.

## **VII.8 Kortingscodes**

**8.1** Voor Bezorgbundels die met een actiecode zijn aangeschaft geldt een gereduceerd tarief, afhankelijk van de actie, voor de initiële looptijd. Bij wijzigen of verlengen vervalt het gereduceerde tarief, en geldt weer het reguliere tarief, mits er niet opnieuw een korting is verschaft voor de verlenging.

## **VII.9 Termijn, Verlengen en Opzeggen**

**9.1** De Bezorgbundel heeft een minimale looptijd ("initiële looptijd") van 1 maand ("Maandbundel") of 12 maanden ("Jaarbundel"). De Bezorgbundel gaat in op de dag volgend op de dag waarop je de Bezorgbundel hebt besteld.

**9.2** Tenzij je opzegt, wordt -na afloop van de initiële looptijd- de Bezorgbundel van rechtswege verlengd met dezelfde looptijd (de "verlengde looptijd"). Dit betekent:

- a. in het geval van een Maandbundel, een verlenging van maand tot maand.
- b. in het geval van een Jaarbundel, een verlenging van jaar tot jaar.

**9.3** Wanneer je niet wilt dat de Bezorgbundel van rechtswege wordt verlengd, dan dien je de Bezorgbundel in het geval van een:

- a. Maandbundel: tenminste vóór de nieuwe transactiedatum (i.e. het begin van de nieuwe maand) op te zeggen. De Bezorgbundel loopt in dit geval door tot de transactiedatum en wordt hierna niet meer verlengd.
- b. Jaarbundel: tenminste één maand voor het verstrijken van het jaar op te zeggen.

**9.4** Als de Jaarbundel voorbij de automatisch verlengde overeenkomst datum is, kun je op ieder moment tijdens de verlengde looptijd opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

- a. Als voorbeeld: Indien jouw Jaarbundel is ingegaan op 15 februari 2024 en is verlengd op 15 februari 2025 en je zegt op 20 februari 2025 jouw abonnement op, dan zal het abonnement per 20 maart 2025 eindigen (1 maand later).

**9.5** Opzeggen is mogelijk via de [Bezorgbundel-pagina](#). Bij 'Wijzigen' kun je aangeven dat je de Bezorgbundel wil opzeggen. Gedurende de initiële looptijd van de Bezorgbundel kun je niet tussentijds opzeggen.

**9.6** Bij opzegging van een Jaarbundel ná de verlengdatum, heb je recht op restitutie van het eventueel teveel vooruitbetaalde abonnementsgeld, en ontvang je binnen 1 week het betreffende bedrag terug op jouw rekening.

## **VII.10 Wijzigen van de Bezorgbundel**

**10.1** Het is mogelijk om de Bezorgbundel tijdens de looptijd te wijzigen naar een ander Bezorgbundel abonnement. Het is echter niet mogelijk om gedurende de initiële looptijd een Jaarbundel om te zetten in een Maandbundel.

**10.2** Het wijzigen van jouw Bezorgbundel leidt ertoe dat jouw huidige abonnement wordt stopgezet en de wijziging als nieuw abonnement zal ingaan.

**10.3** Het wijzigen binnen je automatisch verlengde overeenkomst betekent dus dat je een nieuw abonnement sluit (met een nieuwe termijn, en de opzegtermijn die hierbij hoort).

**10.4** Bij het wijzigen worden de abonnementskosten verrekend; het verschil tussen het resterende bedrag van je oude bundel en je nieuwe bundel wordt binnen 2 weken geïncasseerd / teruggestort.

**10.5** Wijziging van jouw Bezorgbundel is mogelijk via de [Bezorgbundel-pagina](#). Je ontvangt per mail een bevestiging van de wijziging, d.w.z. een opzegbevestiging van je oude abonnement en een bevestiging van het ingaan van je nieuwe abonnement.

**10.6** Het wijzigen van jouw Bezorgbundel binnen de bedenktijd (art. VII.12 ) leidt niet tot verlenging van de bedenktijd. Bij wijziging binnen de bedenktijd, wordt de resterende bedenktijd meegenomen naar het nieuwe abonnement.

**10.7** Albert Heijn behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven van de Bezorgbundel te indexeren/wijzigen. Tenminste 1 maand voor een prijswijziging worden de leden hiervan in kennis gesteld. Indien een prijswijziging plaatsvindt, dan heb je als klant het recht om de Bezorgbundel (het abonnement) per de ingangsdatum van de prijswijziging te beëindigen. Je bent echter niet gerechtigd om de overeenkomst tussentijds te ontbinden, indien;

- a. de prijswijziging gebaseerd is op de wijziging van het prijsindexcijfer voor gezinsconsumptie, of
- b. de prijswijziging voortvloeit uit de wet (bijv. verhoging van het wettelijk BTW tarief).

**10.8** Vindt de prijswijziging onder b plaats binnen 3 maanden na het ingaan van het abonnement, dan bestaat wel het recht tot ontbinding.

## **VII.11 Bezorging**

**11.1** De Bezorgbundel is alleen beschikbaar via ah.nl en/of de AH App en is alleen van toepassing op bestellingen via ah.nl en/of de AH App, in combinatie met een geactiveerde Bonuskaart.

**11.2** De Bezorgbundel geldt voor maximaal één bezorgadres per account. Dit betekent dat je niet gerechtigd bent om bestellingen te plaatsen voor derden. Bestellingen kunnen wel tijdelijk bezorgd worden op een [vakantieadres](#) binnen Nederland, indien beschikbaar.

## **VII.12 Herroepingsrecht (bedenktijd)**

**12.1** Je kunt de Bezorgbundel gedurende een bedenktijd van 14 dagen vanaf de dag volgend waarop de Bezorgbundel is besteld, zonder opgave van redenen ontbinden. Albert Heijn mag jou vragen naar de reden van herroeping, maar kan jou niet tot opgave van jouw reden(en) verplichten.

**12.2** Wanneer je het abonnement (de overeenkomst) ontbindt binnen de bedenktijd, dan ben je voor de periode dat het abonnement heeft gelopen aan Albert Heijn een bedrag verschuldigd. Dit bedrag is evenredig aan de periode dat het abonnement heeft gelopen, in

vergelijking met het bedrag voor de gehele initiële looptijd. Dit betekent dat Albert Heijn een evenredig bedrag in rekening zal brengen per dag dat je van het abonnement gebruik had kunnen maken (dat wil zeggen: de mogelijkheid om bestellingen te plaatsen zonder servicekosten te betalen).

**12.3** Op het moment dat je een proefmaand hebt (gehad) (waarbinnen je je de Bezorgbundel op elk moment kan opzeggen, zie artikel VII.2), dan geldt deze proefmaand als een verlengde bedenktijd (en krijg je bij automatische verlenging/het afsluiten van een nieuwe Bezorgbundel geen nieuwe bedenktijd).

### **VII.13 Overig**

**13.1** Gedurende je abonnement mag Albert Heijn jou via e-mail en telefonisch benaderen om de Bezorgbundel te evalueren. Ook mag Albert Heijn jou (individuele) informatie over het gebruik van de Bezorgbundel toesturen.

**13.2** Albert Heijn behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden Bezorgbundel eenzijdig te wijzigen. Je hebt het recht om bij (in redelijkheid) wezenlijke wijzigingen ten nadele van jou, je Bezorgbundel op te zeggen. Dit is mogelijk op de [Bezorgbundel-pagina](#). Bij 'Wijzigen' kun je aangeven dat je de Bezorgbundel wilt opzeggen per de ingangsdatum van de nieuwe (gewijzigde) Algemene Voorwaarden Bezorgbundel. In dat geval krijg je het door jou betaalde abonnementsgeld over de periode vanaf beëindiging tot het einde van de periode waarvoor je betaald hebt, retour.

**13.3** Albert Heijn is gerechtigd de Bezorgbundel tussentijds te beëindigen of op te schorten, indien een klant misbruik maakt van de Bezorgbundel, bijvoorbeeld indien bestellingen voor derden worden geplaatst.

**13.4** Heb je vragen of klachten over de Bezorgbundel? Neem dan contact op met de [Klantenservice](#).

## **VIII: ALGEMENE VOORWAARDEN AH KOOPZEGELS**

Versie 5 november 2023

Deze algemene voorwaarden (“Algemene Voorwaarden”) zijn van toepassing op het sparen van digitale koopzegels (“Koopzegels”) bij Albert Heijn B.V. (“Albert Heijn” of “wij”). Koopzegels zijn alleen te koop bij onze Nederlandse Albert Heijn winkels (“AH winkels”) en online op ah.nl. Je kan geen Koopzegels sparen en/of inwisselen bij AH to go winkels of Belgische AH winkels.

**Let op:** Koopzegels kunnen komen te vervallen als je Account (met daarin je Koopzegels) langer dan 2 jaar inactief is. Zorg er dan ook altijd voor dat je Account actief blijft als je nog Koopzegels tegoed hebt (zie artikel 15).

### **Algemeen**

1. Voor iedere euro aan boodschappen kan je een Koopzegel kopen ter waarde van € 0,10 (“zegelwaarde”). Als je abonnee bent van ‘AH Premium’ heb je de mogelijkheid om 2x zo snel Koopzegels te kopen (ook wel “sparen”). Voor iedere euro aan boodschappen kan je dan 2 Koopzegels kopen ter waarde van € 0,20 (per stuk € 0,10).

2. Een Koopzegelboekje bevat 490 Koopzegels. Bij het inleveren van een Koopzegelboekje krijg je de waarde van de Koopzegels terug (de waarde is € 0,10 per Koopzegel). Lever je een Koopzegelboekje in met daarin minder dan 255 Koopzegels, dan krijg je alleen de zegelwaarde. Lever je tussen 255 en 489 Koopzegels in, dan krijg je de zegelwaarde plus € 0,50. Met een vol Koopzegelboekje krijg je hierover de zegelwaarde (€ 49,-) plus 6 % rente (€ 3,-), in totaal € 52,-.

3. Het aantal Koopzegels dat je kan kopen, wordt berekend over het totale bedrag op de kassabon na aftrek van: de 35%-kortingsstickers, de Bonusaanbiedingen, sterke drank, tabak, zuigelingenvoeding tot 1 jaar, boeken, telefoonkaarten, postzegels, cadeaukaarten en -bonnen, loten, beltegoed en statiegeld. Daarnaast geldt bij online aankopen (transacties) dat er ook geen Koopzegels worden berekend over correcties van eerdere bestellingen, servicekosten, klapkratten en online verpakkingsmateriaal.

### **Sparen en inwisselen**

4. Om digitaal Koopzegels te sparen, dien je (1) een “Mijn Albert Heijn” account (“Account”) aan te maken op ah.nl of in de Albert Heijn app (“AH app”). Daarbij wordt automatisch een (registreerde) bonuskaart aangemaakt. Als je je bestaande bonuskaart wenst te behouden, dien je deze bonuskaart aan je Account te koppelen (waarmee dit een geregistreerde bonuskaart wordt, die vereist is voor het sparen van Koopzegels, hierna “bonuskaart”). Vervolgens dien je (2) het sparen van Koopzegels te activeren in de AH app. Na het volgen van deze stappen, spaar je Koopzegels als je bij het doen van boodschappen in een AH winkel je bonuskaart scant, of je online boodschappen bestelt vanuit je Account.

5. De AH app kan worden gedownload in de iTunes Appstore of in de Google PlayStore als je smartphone voldoet aan de minimumsysteemvereisten die zijn opgenomen op de [Informatiepagina](#) van de AH app. Deze vereisten kunnen verhoogd worden (bv. als gevolg van

eisen vanuit de App- of Playstore). Op het moment dat je smartphone de AH app niet meer ondersteunt, kan je contact opnemen met de [Klantenservice](#) om je Koopzegels in te wisselen.

6. Om Koopzegels te kunnen bij- of afschrijven, heeft je smartphone (als je via je smartphone je Bonuskaart scant) geen internetverbinding nodig. Om de nieuw toegevoegde Koopzegels op in de AH app te zien, is wel een internetverbinding (WiFi, 3G, 4G of 5G) nodig. Het kan dus voorkomen dat je je nieuwe Koopzegels niet gelijk kunt zien in de AH app.

7. Wanneer je (tijdelijk) wil stoppen met het sparen van Koopzegels, is het mogelijk om het sparen in de AH app te pauzeren of stop te zetten.

8. Je kan je Koopzegels inwisselen door deze te verrekenen met je boodschappen aan de kassa in de AH winkel (let op: bij een zelfscankassa kan dit alleen als je aankoopbedrag hoger is dan € 52,- ), of door deze uit te laten betalen bij de servicebalie door middel van retourpinnen. Contante uitbetaling is niet mogelijk. Online inwisselen is (nog) niet mogelijk. Om je Koopzegels uit te laten betalen, heb je je telefoon met (geactiveerde) AH app nodig.

9. De bij een transactie gekochte Koopzegels kunnen niet direct bij diezelfde transactie ingewisseld worden.

10. Bij online bestellingen via ah.nl geldt (als je Koopzegels geactiveerd hebt) dat op het moment dat de bestelling niet meer kan worden gewijzigd, het aantal van de Koopzegels definitief berekend wordt. Dat betekent dat vanaf dat moment de Koopzegels niet meer geannuleerd kunnen worden, en dat je hiervoor dus dient te betalen.

11. Het is mogelijk/toegestaan om per dag maximaal 10 Koopzegelboekjes in te wisselen.

12. Fysieke Koopzegelboekjes kunnen uiterlijk tot 1 januari 2026 worden ingeleverd bij de servicebalie in de AH winkels, waarbij deze alleen worden uitbetaald door middel van retourpinnen (dus verrekening aan de kassa is niet mogelijk voor deze Koopzegels). Het is wel mogelijk om fysieke Koopzegels om te zetten naar digitale Koopzegels. Dit kan in de AH winkels met een servicebalie (bij deze servicebalie) of een medewerker op het serviceplein.

### **Account en verwijdering**

13. Je kan Koopzegels alleen sparen als je 18 jaar bent of ouder. Het kopen van Koopzegels is uitgesloten voor zakelijke klanten.

14. Het Koopzegels spaarprogramma is een persoonlijk spaarprogramma. Je mag je telefoonnummer slechts koppelen aan één Account om Koopzegels te sparen. Wij behouden ons te allen tijde het recht voor om Accounts die in strijd hiermee zijn aangemaakt (dus meerdere Accounts waaraan hetzelfde telefoonnummer gekoppeld is), te weigeren, samen te voegen en/of af te sluiten.

15. Je Account kan verwijderd worden als dit gedurende 2 jaar niet actief is (te weten, als je met je Account 2 jaar niet bent ingelogd op ah.nl, in de AH app en wanneer je (geregistreerde) bonuskaart 2 jaar of langer niet gescand is bij een kassa in een AH winkel, zie ook onderdeel II *Aanvullende algemene voorwaarden AH.nl*). Bij verwijdering van je Account komen je Koopzegels te vervallen. Alvorens we tot verwijdering overgaan, sturen we je meerdere e-mails naar het door jou geregistreerde e-mailadres, waarmee je je Account kunt "heractiveren" (waarna er een nieuwe periode van 2 jaar gaat lopen). Op het moment dat er Koopzegels aan je Account zijn gekoppeld, wordt (onafhankelijk van de vraag hoe lang je Account al niet actief is) je Account in ieder geval niet verwijderd voor 1 november 2025.

16. Je kan alleen je Account zelf verwijderen als er geen Koopzegels meer in je Account staan. Wil je tot verwijdering van je Account overgaan, wissel dan je Koopzegels van te voren in.

17. Je bent er te allen tijden zelf verantwoordelijk voor dat je contactgegevens in je Account actueel zijn.

18. Bij vragen of opmerkingen over Koopzegels, kan je contact opnemen met de [Klantenservice](#).

### **Overige**

19. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden ten alle tijden wijzigen.

20. Je kan in ons privacybeleid lezen hoe we jouw gegevens verwerken ten behoeve van jouw deelname aan het Koopzegel spaarprogramma.

21. Wij kunnen Koopzegelboekjes weigeren als je niet aan de voorwaarden hebt voldaan of je jouw Koopzegels op onrechtmatige wijze hebt verkregen of als wij vermoeden dat de Koopzegelboekje fraudeleus zijn. In dit geval zal er ook geen rente worden uitgekeerd over de gespaarde Koopzegels. Ook behouden wij ons het recht voor om die gevallen je Account te blokkeren en je Koopzegels ongeldig te verklaren, en vooruitlopend daarop, gedurende ons onderzoek, je Account te schorsen.

22. Alle intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van de digitale spaarkaart, waaronder alle teksten, afbeeldingen, lay-out, software of overige informatie, komen toe aan Albert Heijn.

## **IX: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN AH PREMIUM**

Versie 2 januari 2025

### **Belangrijkste wijzigingen versie 2 januari 2025**

- IX.3 - prijswijzigingsbeding toegevoegd
- IX.4 onder 6 – verduidelijking rondom opzeggen tijdens de proefmaand
- IX.6 – nieuwe bepalingen rondom het uitoefenen van het herroepingsrecht

### **IX.1 Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden AH Premium zijn van toepassing op de dienst AH Premium (hierna “AH Premium” of het/je “abonnement”), zoals uitgevoerd door Albert Heijn B.V.
2. Naast de voorwaarden die specifiek van toepassing zijn op de AH Premium, zijn op AH Premium en bestellingen via ah.nl met AH Premium ook de overige algemene voorwaarden van Albert Heijn van toepassing (onderdeel I en II). Mochten deze algemene voorwaarden conflicteren met de Algemene Voorwaarden AH Premium, dan prevaleren deze laatstgenoemde voorwaarden.
3. Middels het kopen van AH Premium ga je akkoord met deze Algemene Voorwaarden AH Premium.
4. AH Premium heeft een minimale looptijd van 12 maanden. AH Premium gaat gelijk in vanaf het moment van aankoop (de “ingangsdatum”).
5. Na afloop van de initiële looptijd wordt het abonnement automatisch verlengd met een jaar ('verlengde looptijd'), je kan je abonnement dan wel tegen elk moment opzeggen met een opzegtermijn van een maand. Het resterende bedrag zal dan worden teruggestort op het bij ons bekende bankrekeningnummer.

### **IX.2 Diensten onder AH Premium**

1. Wanneer je AH Premium hebt kan je gebruik maken van de volgende diensten:
  - 1.1 Selecteren van 10 Mijn Bonusbox aanbiedingen i.p.v. van 5. Kijk voor de voorwaarden die van toepassing zijn op Mijn Bonusbox [hier](#).
  - 1.2 Bij het activeren van AH Premium spaar je automatisch dubbel bij de verschillende digitale spaaracties van Albert Heijn. Kijk voor de voorwaarden van de digitale spaaracties van Albert Heijn [hier](#). Dit geldt niet voor acties waarbij je gelijk een product krijgt zoals bij bijvoorbeeld de moestuintjes of voetbalplaatjes.
  - 1.3 Wanneer je gebruik maakt van het aankopen van AH Koopzegels heb je de mogelijkheid om 2 AH Koopzegels per €1,- te kopen. Je moet dit zelf activeren en je kan dit ook altijd weer uitzetten. Zie onderdeel VIII voor de algemene voorwaarden van AH Koopzegels.

- 1.4 Ook spaar je dubbele Mijn AH Miles ook bekend als Air Miles (hierna “Miles”) wanneer je gebruik maakt van AH Premium.
- 1.5 Het is alleen mogelijk om dubbele Miles te sparen met een gekoppelde Air Miles kaart binnen jouw AH-account. Klik [hier](#) voor de voorwaarden van Miles.
- 1.6 Altijd 10% korting op biologische producten, tenzij het product al in de aanbieding is. Deze korting geldt niet in combinatie met andere kortingsacties (die prevaleren). Biologische zuigelingenvoeding is wettelijk uitgesloten waardoor hier geen korting op gegeven kan worden.
- 1.7 Altijd 10% korting op AH Terra producten, tenzij het product al in de aanbieding is. Deze korting) geldt niet in combinatie met andere kortingsacties (die prevaleren), en geldt niet voor AH Terra producten waarover wettelijk geen korting mag worden verstrekt. Voor zover een AH Terra product ook een biologisch product is, wordt alleen de AH Terra korting verstrekt (en geldt de korting als bedoeld in het vorige artikel 1.6 niet).
- 1.8 Daarnaast heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van bepaalde kortingsacties. Op deze acties zijn de voorwaarden die op dat moment worden gecommuniceerd bij de actie van toepassing. Om gebruik te maken van de acties is het vereist dat de klant in het bezit is van een actief AH Premium abonnement. Het is alleen mogelijk om dit eenmaal te kopen in combinatie met je AH Premium abonnement.

### **IX.3 Prijs(wijziging) en Betaling**

1. Bij de aanschaf van AH Premium betaal je het bedrag voor de gehele minimale looptijd van 1 jaar doormiddel van iDeal. Op dit moment verifiëren wij ook je rekeningnummer voor de automatische incasso waarbij je ook de machtiging geeft voor het incasseren van de verlenging.
2. Bij automatische verlenging wordt wederom het bedrag voor de gehele verlengde looptijd geïncasseerd. Deze incasso vindt plaats op de datum van verlenging.
3. Albert Heijn is gerechtigd om de (jaar)prijs voor AH Premium van tijd tot tijd aan te passen (voor het eerst direct na het verlopen van de minimale looptijd). Albert Heijn informeert je ten minste dertig (30) kalenderdagen voordat de aanpassing wordt doorgevoerd via het door jou geregistreerde e-mailadres over de voorgenomen aanpassing. Indien je AH Premium niet wenst voort te zetten voor de aangepaste prijs, kan je je abonnement kosteloos beëindigen tot (en met ingang van) het moment dat de aangepaste prijs ingaat. Indien je gebruik blijft maken van AH Premium nadat de prijs is aangepast, wordt je geacht akkoord te gaan met de aangepaste prijs.

### **IX.4 Opzeggen**

1. Gedurende de initiële looptijd van AH Premium kun je niet tussentijds opzeggen.
2. Wanneer je niet wilt dat AH Premium van rechtswege wordt verlengd (zie artikel 5), dan dien je AH Premium tenminste één maand voor het verstrijken van de minimale looptijd op te zeggen.
3. Een automatisch verlengd abonnement kun je op ieder moment tijdens de verlengde looptijd opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

Voorbeeld: *Indien de initiële looptijd van AH Premium verloopt op 15 december 2024 en je zegt minimaal 1 maand voor die datum (uiterlijk 14 november 2024) op, zal jouw abonnement niet automatisch worden verlengd.*

Voorbeeld: *Indien jouw AH Premium is aangegaan op 15 december 2023 met een minimale looptijd van 12 maanden en je zegt op 20 november 2024 jouw abonnement op, zal het abonnement per 20 december 2024 eindigen, je betaalt dan 5 extra dagen voor het nieuwe jaar. Indien je op 14 november 2024 opzegt, zal jouw abonnement per 15 december 2024 eindigen.*

4. Opzeggen is mogelijk via de AH Premium-pagina op [AH.nl/premium/overzicht](https://www.ah.nl/premium/overzicht) doormiddel van de knop 'Mijn Albert Heijn Premium opzeggen'. Daarnaast kan je AH Premium ook opzeggen in de AH App onder je profiel in de tab 'Mijn Albert Heijn Premium'.
5. Na opzegging van het verlengde abonnement, heb je recht op restitutie van het abonnementsgeld over de periode (na beëindiging) waarover je al (vooruit) hebt betaald, en ontvang je binnen 2 weken het betreffende bedrag terug op jouw rekening.
6. Indien je een proefmaand hebt afgesloten, kan je tijdens deze proefmaand op elk moment je AH Premium abonnement opzeggen (op de wijze als omschreven in artikel 4), bij gebreke waarvan je abonnement verlengd wordt, en wordt omgezet in een jaarabonnement (dat ingaat vanaf het einde van de proefmaand).

### **IX.5 100% Voordeelgarantie**

1. Albert Heijn biedt 100% Voordeelgarantie bij een AH Premium abonnement ('Voordeelgarantie').
2. Met Voordeelgarantie kun je na het eerste jaar van je abonnement het bedrag dat je voor het abonnement hebt betaald, maar niet (volledig) hebt terugverdiend, terugkrijgen in de vorm van shoptegoed bij Albert Heijn.

*Voorbeeld: je hebt 12 euro betaald voor je AH Premium abonnement. Na een jaar heb je slechts 5 euro bespaard op de aanschaf van je boodschappen. Dan heb je recht op 7 euro shoptegoed.*

3. Voordeelgarantie geldt uitsluitend voor het eerste jaar van je AH Premium abonnement.
4. Je kunt Voordeelgarantie aanvragen vanaf de laatste dag van het eerste jaar van je AH Premium abonnement tot maximaal drie maanden na die dag. Houd er rekening mee dat het shoptegoed niet automatisch wordt toegekend. Je moet zelf een aanvraag indienen. Albert Heijn zal je laten weten hoe je dit kunt doen.
5. Voordeelgarantie wordt alleen uitgekeerd in de vorm van shoptegoed bij Albert Heijn.
6. Voordeelgarantie is alleen geldig voor AH Premium abonnementen die zijn aangeschaft vanaf de ingangsdatum van Voordeelgarantie: 19 april 2023.
7. Albert Heijn bepaalt de manier waarop Voordeelgarantie wordt berekend. De berekening start vanaf de ingangsdatum van het AH Premium abonnement. Als je een proefmaand hebt afgesloten, dan start de berekening vanaf de ingangsdatum van de proefmaand. Uitgangspunt voor de berekening is het betaalde abonnementsgeld. Als je geen abonnementsgeld hebt betaald, bijvoorbeeld doordat je een actiecode hebt gebruikt, kun je geen shoptegoed krijgen. Als je slechts een gedeelte van het abonnementsgeld hebt betaald, wordt maximaal het betaalde gedeelte uitgekeerd in de vorm van shoptegoed.
8. Als je een AH Premium abonnement hebt aangeschaft met een AH Cadeaukaart, heb je ook recht op Voordeelgarantie.
9. Als je bij Albert Heijn een verzoek indient om je gegevens te laten verwijderen, kan Albert Heijn daarna het bespaarde bedrag niet meer terugvinden in haar systemen. Dan heb je ook geen recht meer op Voordeelgarantie.

10. Het bedrag dat je hebt bespaard is terug te vinden in de AH App. Dit bedrag wordt in principe dagelijks geüpdatet.
11. Albert Heijn behoudt zich het recht voor om alle voorwaarden in verband met Voordeelgarantie op elk moment eenzijdig te wijzigen of te beëindigen.

### **IX.6 Herroepingsrecht (bedenktijd)**

1. Met de aanschaf van AH Premium stem je ermee in dat je direct na de aanschaf (en daarmee tijdens de bedenktijd) gebruik kunt maken van AH Premium.
2. Je kunt AH Premium gedurende een bedenktijd van 14 dagen vanaf de dag volgend op de ingangsdatum, zonder opgave van redenen ontbinden (in je profiel in de AH app, of door Albert Heijn een ingevuld [ontbindingsformulier](#) te sturen; zie voor het hiervoor te gebruiken adres in onderdeel I). Albert Heijn mag jou vragen naar de reden van herroeping, maar kan jou niet tot opgave van jouw reden(en) verplichten.
3. Wanneer je AH Premium (je abonnement) ontbindt binnen de bedenktijd, dan ben je voor de periode dat je abonnement heeft gelopen aan Albert Heijn een bedrag verschuldigd. Dit bedrag is evenredig aan de periode dat je abonnement heeft gelopen, in vergelijking met het bedrag voor de gehele initiële looptijd. Dit betekent dat Albert Heijn een evenredig bedrag in rekening zal brengen per dag dat je abonnement heeft gelopen.
4. Op het moment dat je een proefmaand hebt (waarbinnen je je AH Premium op elk moment kan opzeggen, zie artikel IX.4 onder 6), geldt deze Proefmaand als een verlengde bedenktijd (en krijg je bij automatische verlenging geen nieuwe bedenktijd).

### **IX.7 Overig**

1. Albert Heijn behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden AH Premium eenzijdig te wijzigen. Je hebt het recht om bij (in redelijkheid) wezenlijke wijzigingen ten nadele van jou, je AH Premium abonnement te beëindigen in je profiel in de AH app of op ah.nl per de ingangsdatum van de nieuwe (gewijzigde) Algemene Voorwaarden. In dat geval krijg je het door jou betaalde abonnementsgeld over de periode vanaf beëindiging tot het einde van de periode waarvoor je betaald hebt, retour.
2. Bij diefstal, misbruik of fraude met het AH Premium account, behouden wij het recht voor het AH Premium abonnement per direct te beëindigen en/of het betreffende of gelinkte klantaccount en Bonuskaart te blokkeren en geblokkeerd te houden.
3. Het is niet mogelijk om AH Premium te gebruiken in Albert Heijn to go winkels, met een Belgisch Albert Heijn account of in een Belgische Albert Heijn winkel.
4. Het is niet mogelijk om je abonnement over te zetten naar een ander Albert Heijn account.
5. Heb je vragen of klachten over AH Premium? Neem dan contact op met de [AH Klantenservice](#).

## **X: AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN MIJN RECEPTEN**

### **Algemeen**

1. Deze algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienst Mijn Recepten via de AH app.
2. Door gebruik te maken van Mijn Recepten ga je akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
3. Mijn Recepten is alleen beschikbaar voor consumenten met een AH-account.

### **Opslaan recepten**

4. Via Mijn Recepten kan je recepten opslaan en categoriseren.
5. Mijn Recepten is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik.
6. Het uploaden van recepten is je eigen verantwoordelijk. Albert Heijn is hiervoor niet aansprakelijk.

### **Overig**

7. Albert Heijn behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra deze online zijn aangepast.
8. Naast de voorwaarden die specifiek van toepassing zijn op Mijn Recepten, zijn bij gebruik van de AH app ook de Aanvullen Algemene voorwaarden mobiele applicatie "AH app" (onderdeel III) van toepassing.