

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 - Branchegarantie
- 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: vanaf maandag t/m zaterdag van 8:00 uur tot 23:00 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:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- 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;
- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- 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:

- 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.
- 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;

- 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 De Meern, Strijkviertel 31 A, 3454 PJ, De Meern.

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:

- de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- 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:

- 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;
- hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- 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:

- de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- 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:

- de uitvoering ervan is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- 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:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- 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 buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

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 bewakende 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. 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).

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

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

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.

Bijlage II: Aanvullende algemene voorwaarden ah.nl

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van boodschappen via www.ah.nl zijn de Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie 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 koper wordt uitdrukkelijk afgewezen.
4. www.ah.nl is van Albert Heijn B.V. Op 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 online zijn aangepast en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

Minimaal bestelbedrag

1. Het minimale bestelbedrag bij www.ah.nl bedraagt 70,00 euro exclusief bezorgkosten, servicekosten en statiegeld.
 - met uitzondering voor bestellingen die worden opgehaald bij Pick Up Points, hiervoor geldt een minimaal bestelbedrag van 40,00 euro;

- met uitzondering van bestellingen die worden gedaan met een AH Bezorgbundel, hiervoor geldt een minimaal bestelbedrag van 50,00 euro;
- met uitzondering van bestellingen met bezorging op dinsdag, woensdag en donderdag, hiervoor geldt een minimaal bestelbedrag van 50,00 euro.

2. Indien dit expliciet op www.ah.nl staat aangegeven, geldt voor bepaalde producten geen minimaal bestelbedrag. De Allerhande Box is bijvoorbeeld een uitgezonderd product. Hiervoor geldt geen minimaal bestelbedrag.

Privacy & Veiligheid

1. Op alle online diensten en leveringen van Albert Heijn is het privacybeleid van toepassing dat u kunt vinden op ah.nl/privacy

2. Boodschappen bestellen via www.ah.nl kan alleen indien u een profiel aanmaakt op www.ah.nl. Indien u een bestelling doet op www.ah.nl, kiest u een emailadres als gebruikersnaam en een wachtwoord, waarmee u voortaan toegang krijgt tot de diensten van de www.ah.nl. Deze gegevens zijn persoonlijk en wij vragen u hier vertrouwelijk mee om te gaan, uw emailadres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze alleen op te slaan op uw eigen computer.

3. 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

1. 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

Alleen personen van 18 jaar en ouder kunnen zich voor www.ah.nl inschrijven en bestellingen plaatsen via de website. Bij de levering van de bestelling zal onze medewerker om legitimatie vragen indien de bestelling alcoholhoudende producten, tabaksproducten of medicijnen bevat en twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon aan wie de bestelling wordt afgegeven. De leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan de minimum-leeftijdsvereisten is voldaan, is onze bezorger helaas genoodzaakt de bestelling mee terug te nemen, c.q. niet af te geven. In dit geval zullen de kosten van annulering, ten bedragen van 50,00 euro in rekening worden gebracht.

Prijzen, aanbiedingen en acties

1. 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 geldt dat u de prijs betaalt die het artikel op het moment van levering van uw bestelling kost en zoals op de factuur is aangegeven.
2. 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.
3. 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.
4. Aanbiedingen op 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.
5. 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.

6. Voor online bestellingen geldt, tenzij anders is aangegeven in de actievoorwaarden, het volgende ten aanzien van actiecodes. Het is mogelijk meerdere actiecodes 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 actiecodes met gelijke korting wordt de kortingscode met de kortste geldigheidsdatum gebruikt. Actiecodes die niet direct worden toegepast omdat ze niet de hoogste korting zijn blijven 'bewaard' in het online profiel van deze gebruiker. Een code die bij de volgende bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast. Albert Heijn B.V. behoudt zich het recht voor actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

7. 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.

Air Miles, Bonuskaart en andere klantkaarten en spaarzegels

1. Over de waarde van uw bestelling inclusief BTW (exclusief bezorgkosten), ontvangt u Air Miles, conform de Air Miles zoals beschreven in de Air Miles catalogus of op www.airmiles.nl. Indien u in het bezit bent van een AH Bonuskaart 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 het desbetreffende kaartnummer(s) bij uw inschrijving intoetst.

Bezorgen of ophalen van uw bestelling

1. 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.

2. 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

1. 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.

2. De boodschappen worden geleverd in kratten. Voor deze kratten betaalt u statiegeld. Het eigendom van de kratten blijft bij Albert Heijn berusten; 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.

3. Door Nederlandse en Europese regelgeving mogen wij de plastic tas(sen) waarin we je boodschappen vervoeren niet langer gratis aanbieden. : Zijn er tassen nodig bij jouw bestelling, dan vind je een

bedrag van 2 cent per tasje terug op je factuur onder het kopje 'plastic verpakkingsmateriaal'. Dit bedrag investeren wij in verduurzaming.

Betaling bij bezorging

1. U kunt uw online bestelde boodschappen betalen door middel van iDeal of een doorlopende machtiging tot automatische incasso of een ander daartoe beschikbaar gesteld betaalmiddel. Contante betaling is dus niet mogelijk. Indien hierbij additionele kosten gemoeid zijn, worden hooguit de daadwerkelijke kosten voor het betreffende betaalmiddel in rekening gebracht.

2. U kunt via automatische incasso betalen vanaf het moment dat uw aanvraag hiertoe en de doorlopende machtiging verwerkt is in onze administratie. Indien het factuurbedrag niet binnen 14 dagen na levering door ons van uw rekening kan worden afgeschreven, wordt het te betalen bedrag verhoogd met 5,00 euro administratie- en incassokosten, onverminderd ons recht om, indien de betaling ook daarna niet afgeschreven kan worden, 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.

3. Wij behouden ons het recht voor om betaling middels automatische incasso te weigeren, alsmede om te allen tijde betaling door middel van andere betaalmiddelen te verlangen.

Levering van uw bestelling en boetes

1. Wij verzoeken u op het overeengekomen levermoment aanwezig te zijn om de bestelling in ontvangst te nemen.

2. Indien u op het overeengekomen levermoment niet aanwezig bent, wordt uw bestelling geannuleerd. Albert Heijn brengt kosten in rekening voor het annuleren. Deze bedragen € 50,00.

3. U kunt uw bestelling tot een uur voordat deze in productie wordt genomen kosteloos annuleren via de AH app of 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 je order dan alsnog annuleren. Als je bestelling echter al in productie is genomen, zal Albert Heijn kosten in rekening brengen voor het annuleren. Deze bedragen € 50,00.

Retouren

1. 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.

2. Mocht u geen volgende bestelling in het vooruitzicht hebben waarbij de producten retour kunnen worden genomen, maakt u dan gebruik van het ontbindingsformulier dat u hebt 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.

3. De volgende producten kunnen niet geretourneerd worden en zijn uitgesloten van het herroepingsrecht:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften;
- voor audio- en video-opnamen (waaronder digitale games) en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Houdbaarheid

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

- Zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades zijn bij aflevering minimaal 4 dagen houdbaar.
- Overige versartikelen zijn bij aflevering minimaal 2 dagen houdbaar
- 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 garantie 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

1. 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 klantaccounts te blokkeren.

2. 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.

3. 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.

4. 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 klantaccount te blokkeren en geblokkeerd te houden.

Klachtenprocedure of vragen

1. 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. 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 is gratis te downloaden via de App Store. 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 decompileren, 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 alle Android toestellen met het Android besturingsysteem. Gezien de grote hoeveelheid Android toestellen, kunnen wij u niet altijd technische 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.

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.

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. 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 meegedeelde activeringscode in te geven op de meegedeelde 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.

De Albert Heijn Cadeaukaarten Klantenservice is bereikbaar via: www.ah.nl/klantenservice.

VII: Algemene Voorwaarden AH Bezorgbundel

Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de AH Bezorgbundel.
2. Middels het kopen van De AH Bezorgbundel ga je akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
3. De AH Bezorgbundel is alleen beschikbaar voor consumenten met een geregistreerde en gekoppelde ('geactiveerde') Bonuskaart. Klanten met een zakelijk account kunnen de AH Bezorgbundel niet aanschaffen.
4. De AH Bezorgbundel heeft een minimale looptijd van 6 of 12 maanden. De AH Bezorgbundel gaat in op de dag volgend op de dag waarop je de AH Bezorgbundel hebt besteld.
5. Gedurende de looptijd van de AH Bezorgbundel zijn geen servicekosten verschuldigd voor bestellingen op de tijdslots die binnen het door jou gekozen abonnement vallen.
6. Ook voor bestellingen op basis van de AH Bezorgbundel geldt dat bestellingen slechts geplaatst kunnen worden indien het minimale bestelbedrag, zoals bedoeld in de Algemene Voorwaarden van Albert Heijn, is bereikt.
7. Mochten de Algemene Voorwaarden conflicteren met de Algemene Voorwaarden AH Bezorgbundel, dan prevaleren deze laatstgenoemde voorwaarden.

8. Na afloop van de initiële looptijd wordt het abonnement automatisch verlengd met dezelfde looptijd ('verlengde looptijd'), tenzij je de overeenkomst tenminste 1 maand voor het verstrijken van de (eerste) minimale looptijd hebt opgezegd (overeenkomstig artikel 20).

Bezorgbundel Onbeperkt*

9. De AH Bezorgbundel Onbeperkt* geeft jou het recht onbeperkt bestellingen te plaatsen op alle tijdslots op maandag tot en met zaterdag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn (met uitzondering van bestelling op het tijdslot maandag tussen 7:00 uur en 12:00 uur).

10. In principe vindt geen bezorging plaats op zondagen. Mochten zich bijzonderheden voordoen op grond waarvan AH bezorging op zondag incidenteel mogelijk maakt, dan valt ook deze bezorgdag binnen de Bezorgbundel.

Bezorgbundel Daldagen

11. De AH Bezorgbundel Daldagen geeft jou het recht onbeperkt bestellingen te plaatsen op alle tijdslots, beschikbaar in jouw regio, van dinsdag, woensdag en donderdag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn. Mochten zich bijzonderheden voordoen op grond waarvan AH bezorging op zondag incidenteel mogelijk maakt, dan valt ook deze bezorgdag binnen de Bezorgbundel.

Persoonlijk Bezorg Moment

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

13. Albert Heijn behoudt zich te allen tijde het recht voor om uw gereserveerde bezorgmoment te laten vervallen. Indien uw gereserveerde moment komt te vervallen, neemt Albert Heijn contact met u op.

Select bij 12 maanden AH Bezorgbundel

14. Als je na 1 oktober 2018 een 12 maanden AH Bezorgbundel koopt of verlengt krijg je er een gratis Select-voordeelbundel van bol.com bij.

15. Met de Select-voordeelbundel profiteer je van gratis onbeperkte bezorging en retour en extra voordeel op alle Select-artikelen van bol.com.

16. De Select-voordeelbundel is te activeren via de link in de mail die je ontvangt binnen een week na aanschaf of verlenging. De link vervalt na 4 weken. Wil je niet van deze actie gebruik maken, klik dan niet op deze link.

17. De actielink is uniek en niet over te dragen.

18. De Select-voordeelbundel stopt automatisch na 12 maanden.

19. De actie geldt alleen voor particuliere klanten in Nederland, die nog geen Select-voordeelbundel hebben.

Betaling

20. Bij de aanschaf van de AH Bezorgbundel betaal je het bedrag voor de gehele minimale looptijd van het door jou gekozen abonnement (6 of 12 maanden).

21. 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.

Kortingscodes

22. Voor AH 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.

Opzeggen

23. Gedurende de initiële looptijd van de AH Bezorgbundel kun je niet tussentijds opzeggen.

24. Wanneer je niet wilt dat de AH Bezorgbundel van rechtswege wordt verlengd (overeenkomstig artikel 8), dan dien je de AH Bezorgbundel tenminste één maand voor het verstrijken van de minimale looptijd op te zeggen.

25. Een automatisch verlengde overeenkomst kun je op ieder moment tijdens de verlengde looptijd opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

a. Als voorbeeld: Indien de initiële looptijd van de AH Bezorgbundel verloopt op 15 februari 2018 en je zegt minimaal 1 maand voor die

datum (uiterlijk 15 januari 2018) op, zal jouw abonnement niet automatisch worden verlengd.

b. Als voorbeeld: Indien jouw AH Bezorgbundel is aangegaan op 15 februari 2017 met een minimale looptijd van 12 maanden en je zegt op 16 februari 2018 jouw abonnement op, zal het abonnement per 17 maart 2018 eindigen (1 maand later). Indien je op 14 februari 2018 opzegt, zal jouw abonnement per 15 maart 2018 eindigen.

26. Opzeggen is mogelijk via de AH Bezorgbundel-pagina op AH.nl/bezorgbundel. Bij 'bezorgbundel wijzigen' kun je aangeven dat je de bezorgbundel wilt opzeggen.

27. Na opzegging van de verlengde overeenkomst, heb je recht op restitutie van het abonnementsgeld over de resterende periode en ontvang je binnen 1 week een evenredig bedrag terug op jouw rekening.

Wijzigen van de AH Bezorgbundel

28. Het is mogelijk om de AH Bezorgbundel tijdens de looptijd te upgraden. Je kunt jouw AH Bezorgbundel nooit wijzigen naar een abonnement dat 'lager' is dan het abonnement waar u oorspronkelijk mee bent begonnen. Dit betekent dat je de looptijd kan upgraden, maar ook het soort abonnement kan upgraden van AH Bezorgbundel Daldagen naar AH Bezorgbundel Onbeperkt*. Het wijzigen van jouw AH Bezorgbundel leidt ertoe dat jouw huidige abonnement wordt stopgezet en de upgrade als nieuw abonnement zal ingaan. De abonnementskosten worden verrekend; het verschil tussen het resterende bedrag van je oude bundel en je nieuwe bundel wordt binnen 2 weken geïncasseerd / teruggestort.

29. Wijziging van jouw AH Bezorgbundel is mogelijk via ah.nl/bezorgbundel, door op de link 'wijzig mijn AH Bezorgbundel' te klikken en de gewenste wijziging aan te geven. 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.

30. Wijzigen van jouw AH Bezorgbundel binnen de herroepingstermijn (art. 33,34) leidt niet tot verlening van de herroepingstermijn. Bij wijziging binnen de herroepingstermijn, wordt de resterende herroepingstermijn meegenomen naar het nieuwe abonnement.

31. Albert Heijn behoudt zich het recht voor haar prijzen en tarieven van abonnementen 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 overeenkomst (het abonnement) binnen 1 maand na de bekendmaking te ontbinden. Je bent echter niet gerechtigd om de overeenkomst tussentijds te ontbinden, indien

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

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

Bezorging

32. De AH 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.

33. De AH Bezorgbundel geldt voor maximaal één bezorgadres per account. Dit betekent dat je niet gerechtigd bent om bestellingen te plaatsen voor derden.

34. Je kunt met de AH Bezorgbundel maximaal één order per dag laten bezorgen. Het laten bezorgen van meerdere bestellingen op één dag kan door Albert Heijn worden aangemerkt als fraude.

Herroepingsrecht

35. Je kunt de AH Bezorgbundel gedurende een bedenktijd van 14 dagen vanaf de dag volgend waarop De AH 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.

36. 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 minimale 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).

Overig

37. Gedurende de looptijd van de AH Bezorgbundel mag Albert Heijn jou via e-mail en telefonisch benaderen om De AH Bezorgbundel te evalueren. Ook mag Albert Heijn jou (individuele) informatie over het gebruik van De AH Bezorgbundel toesturen.

38. Albert Heijn behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Voor zover je reeds gebruik maakt van de AH Bezorgbundel zal Albert Heijn gedurende de looptijd van de AH Bezorgbundel de voorwaarden niet ten nadele van jou wijzigen.

39. Albert Heijn is gerechtigd de AH Bezorgbundel tijdens de 6 of 12 maanden looptijd te beëindigen indien een klant aantoonbaar misbruik maakt van De AH Bezorgbundel, bijvoorbeeld indien bestellingen voor derden worden geplaatst.

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

41. Naast de voorwaarden die specifiek van toepassing zijn op de AH Bezorgbundel, zijn op de bestellingen via ah.nl en De AH Bezorgbundel ook de overige algemene voorwaarden van Albert Heijn van toepassing. Zie hiervoor: <https://ah.nl/klantenservice>.

42. Onder voorbehoud van typefouten en wijzigingen door Albert Heijn.

VIII: Aanvullende algemene voorwaarden AH Compact App

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van boodschappen via de AH Compact App zijn de [Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie](#) 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 koper wordt uitdrukkelijk afgewezen.

4. AH Compact is van Albert Heijn B.V. ("Albert Heijn") Op de AH Compact app ("AH Compact App") wordt een selectie van de producten van Albert Heijn aangeboden voor de dagelijkse boodschappen..

5. Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde

voorwaarden gaan in zodra deze online zijn aangepast en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

Minimaal bestelbedrag

1. Het minimale bestelbedrag bij AH Compact bedraagt 35,00 euro. Voor bestellingen boven het minimale bestelbedrag worden geen bezorgkosten en andere servicekosten in rekening gebracht.

Privacy & Veiligheid

1. Op alle online diensten en leveringen van Albert Heijn is het privacybeleid van toepassing dat u kunt vinden op ah.nl/privacy.

2. Boodschappen bestellen via de AH Compact App kan alleen indien u de AH Compact App downloadt en een Albert Heijn profiel aanmaakt, of inlogt met uw AH-account. Indien u een bestelling doet op de AH Compact App, kiest u een emailadres als gebruikersnaam en een wachtwoord (hetzelfde als uw Albert Heijn login), waarmee u voortaan toegang krijgt tot de diensten van de AH Compact App. Deze gegevens zijn persoonlijk en wij vragen u hier vertrouwelijk mee om te gaan, uw emailadres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze alleen op te slaan op uw eigen computer.

3. Wij zullen ons best doen om zoveel mogelijk te waarborgen dat de AH Compact App virusvrij is, maar kunnen dat helaas niet garanderen. De AH Compact App bevat mogelijk 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

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot AH Compact App, 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 AH Compact App vermelde informatie openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

Leeftijdsgrens

Alleen personen van 18 jaar en ouder kunnen bestellingen plaatsen via de AH Compact App. Bij de levering van de bestelling zal onze medewerker om legitimatie vragen indien de bestelling alcoholhoudende producten, tabaksproducten of medicijnen bevat en twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon aan wie de bestelling wordt afgegeven. De leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan de minimum-leeftijdsvereisten is voldaan, is onze bezorger helaas genoodzaakt de bestelling mee terug te nemen, c.q. niet af te geven. In dit geval zullen de kosten van annulering, ten bedragen van 25,00 euro in rekening worden gebracht.

Prijzen, aanbiedingen en acties

1. De prijzen die op de AH Compact App worden vermeld, kunnen enigszins afwijken van de prijzen in de winkel (bijvoorbeeld in het geval van aanbiedingen in de winkels). Voor alle producten geldt dat u de prijs betaalt die het artikel op het moment van levering van uw bestelling kost en zoals op de factuur is aangegeven.

2. 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.

3. 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.

4. Aanbiedingen op de AH Compact App 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.

5. 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.

6. Voor online bestellingen geldt, tenzij anders is aangegeven in de

actievoorwaarden, het volgende ten aanzien van actiecodes. Het is mogelijk meerdere actiecodes 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 actiecodes met gelijke korting wordt de kortingscode met de kortste geldigheidsdatum gebruikt. Actiecodes die niet direct worden toegepast omdat ze niet de hoogste korting zijn blijven 'bewaard' in het online profiel van deze gebruiker. Een code die bij de volgende bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast. Albert Heijn B.V. behoudt zich het recht voor actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

7. Hoewel de AH Compact App 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.

Air Miles, Bonuskaart en andere klantkaarten en spaarzegels

1. Over de waarde van uw bestelling inclusief BTW (exclusief bezorgkosten), ontvangt u Air Miles, conform de Air Miles voorwaarden zoals beschreven in de Air Miles catalogus of op www.airmiles.nl. Indien u in het bezit bent van een AH Bonuskaart, kunt u uiteraard ook bij bestellingen via de AH Compact App gebruik maken van de kortingsmogelijkheden die aan deze kaarthouders geboden wordt zoals op de site is vermeld. Voorwaarde is wel dat u het desbetreffende kaartnummer(s) bij uw inschrijving intoetst.

Bezorgen of ophalen van uw bestelling

1. Op dit moment bezorgt Albert Heijn voor bestellingen via de AH Compact App in een beperkt marktgebied in Nederland. Doe de postcodecheck en bekijk of wij ook bij u de boodschappen via de AH Compact App kunnen bezorgen. Welke levertermijnen en -tijdstippen voor uw bestelling via de bezorgservice gelden, kunt u zien via de bestelschermen op de AH Compact App. 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. Het is niet mogelijk uw bestelling op te halen bij een Pick Up Point.

Bezorg- en servicekosten

1. Voor de levering van uw bestelling via de AH Compact App worden geen bezorgkosten in rekening gebracht, mits het minimale bestelbedrag van 35 euro wordt besteed.

2. De boodschappen worden geleverd in kratten. Voor deze kratten betaalt u statiegeld. Het eigendom van de kratten blijft bij Albert Heijn berusten; 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.

Door Nederlandse en Europese regelgeving mogen wij de plastic tas(sen) waarin we je boodschappen vervoeren niet langer gratis aanbieden. Zijn er tassen nodig bij jouw bestelling, dan vind je een bedrag van 2 cent per tasje terug op je factuur onder het kopje 'plastic verpakkingsmateriaal'. Dit bedrag investeren wij in verduurzaming.

Betaling bij bezorging

- U kunt uw online bestelde boodschappen betalen door middel van PIN of VPAY. Contante betaling is dus niet mogelijk. Indien hierbij additionele kosten gemoeid zijn, worden hooguit de daadwerkelijke kosten voor het betreffende betaalmiddel in rekening gebracht.

Levering van uw bestelling en boetes

1. Wij verzoeken u op het overeengekomen levermoment aanwezig te zijn om de bestelling in ontvangst te nemen. Statiegeldflessen kunnen niet door de bezorger worden ingenomen.

2. Indien u op het overeengekomen levermoment niet aanwezig bent, wordt uw bestelling geannuleerd. Albert Heijn brengt kosten in rekening voor het annuleren. Deze bedragen € 25,00.

3. U kunt uw bestelling tot een uur voordat deze in productie wordt genomen kosteloos annuleren via de AH Compact app. Het moment waarop uw bestelling in productie gaat is afhankelijk van de tijd waarop de bestelling wordt geleverd:

- wordt de bestelling voor 15:00 uur geleverd? Dan gaat uw bestelling de dag ervoor om 12:00 uur in productie
- wordt de bestelling na 15:00 uur geleverd? Dan gaat uw bestelling de dag ervoor om 00:00 uur in productie

Als zelf annuleren niet meer mogelijk is neem dan contact op met onze klantenservice via de AH Compact app. Wij kunnen je order dan alsnog annuleren. Als je bestelling echter al in productie is genomen, zal Albert Heijn kosten in rekening brengen voor het annuleren. Deze bedragen € 25,00.

Retouren

1. 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 via de AH Compact app, waarna wij de desbetreffende artikelen zullen ophalen bij een volgend bezorgmoment.

2. Mocht u geen volgende bestelling in het vooruitzicht hebben waarbij de producten retour kunnen worden genomen, maakt u dan gebruik van het ontbindingsformulier dat u hebt 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.

3. De volgende producten kunnen niet geretourneerd worden en zijn uitgesloten van het herroepingsrecht:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften;
- voor audio- en video-opnamen (waaronder digitale games) en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Houdbaarheid

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

- Zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades zijn bij aflevering minimaal 4 dagen houdbaar.
- Overige versartikelen zijn bij aflevering minimaal 2 dagen houdbaar
- 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 garantie voldoen, dan verzoeken we u vriendelijk dit aan onze klantenservice via

de AH Compact app kenbaar te maken (binnen 7 dagen na ontvangst). De betreffende producten zullen dan worden verrekend.

Overige

1. 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 klantaccounts te blokkeren.

2. De informatie op de AH Compact App wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien u fouten op de AH Compact App 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.

3. Het is niet toegestaan om meerdere bestellingen per dag op 1 adres te laten bezorgen. We behouden ons in dit geval het recht voor de bestellingen te annuleren.

4. 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 klantaccount te blokkeren en geblokkeerd te houden.

Klachtenprocedure of vragen

1. 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 de AH Compact app. Onze Klantenservice zorgt ervoor dat uw klacht zo goed mogelijk wordt afgehandeld.