

ALGEMENE ZAKELIJKE VOORWAARDEN ALBERT HEIJN

Deze algemene voorwaarden bestaan uit 2 onderdelen, te weten:

I: de [Algemene Zakelijke Voorwaarden](#), van toepassing op zakelijke bestellingen gedaan op www.ah.nl/zakelijk

II: [Algemene Voorwaarden AH Bezorgbundel Zakelijk](#), van toepassing op zakelijke afnemers die een zakelijke AH Bezorgbundel afnemen.

I: Algemene Zakelijke Voorwaarden

Laatste wijziging: 29 juni 2026: bepaling prijs (artikel 8.1 e.v.)

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Algemene Verkoopvoorwaarden
- Artikel 3 - Identiteit van ah.nl
- Artikel 4 - Totstandkoming bestelling
- Artikel 5 - Privacy & Veiligheid
- Artikel 6 - Intellectuele eigendomsrechten
- Artikel 7 - Leeftijdsgrens
- Artikel 8 - Prijzen, aanbiedingen en acties
- Artikel 9 - Air Miles, Bonuskaart en andere klantkaarten en spaarzegfels
- Artikel 10 - Bezorgen of ophalen van Bestelling en boetes
- Artikel 11 - Betaling en Servicekosten
- Artikel 12 - Houdbaarheid
- Artikel 13 - (Product)aansprakelijkheid
- Artikel 14 - Overmacht/niet toerekenbare tekortkoming
- Artikel 15 - Klachtenregeling
- Artikel 16 - Geschillen
- Artikel 17 - Overige bepalingen

- Aanvullende voorwaarden

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Albert Heijn:** Albert Heijn B.V.
2. **Bestelling:** een overeenkomst tot verkoop en levering die ontstaat doordat Klant een bestelling heeft gedaan via de Website voor de levering van Producten gevolgd door de elektronische bevestiging daarvan door Albert Heijn.
3. **Klant:** iedere rechtspersoon die in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf een Bestelling plaatst voor het bezorgen en/of ophalen van boodschappen via de Website.
4. **Product(en):** alle producten en diensten die (dan wel een product of dienst dat) via de Website door Klant kunnen (kan) worden besteld.
5. **Servicekosten:** de kosten voor het picken van de order en het bezorgen van de Bestelling bij Klant of bij een Pick up point van Albert Heijn. Deze Servicekosten worden per Bestelling in rekening gebracht en variëren onder andere op basis van het moment van leveren van de Bestelling.
6. **Bestelaccount:** het individuele bestelaccount dat gecreëerd wordt door een profiel aan te maken via de Website en gebruikt wordt door Klant om zijn Bestellingen te plaatsen via de Website.
7. **Website:** www.ah.nl/zakelijk.

Artikel 2 - Algemene Verkoopvoorwaarden

1. Op iedere Bestelling, inclusief de bezorging van de Bestelling en het ophalen van de Bestelling bij een pick up point, zijn deze Algemene Zakelijke Voorwaarden van toepassing. In aanvulling op deze Algemene Zakelijke Voorwaarden gelden ook de algemene voorwaarden als hieronder genoemd onder II, III, IV, V en VI hierna samen met de Algemene Zakelijke Voorwaarden ook aangeduid als de "Algemene Verkoopvoorwaarden".
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Klant en/of enige andere voorwaarden, ongeacht de vorm daarvan, worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op een Bestelling.
3. www.ah.nl/zakelijk is van Albert Heijn. Op www.ah.nl worden door Albert Heijn Producten aangeboden, inclusief assortiment van Etos en Gall & Gall.

4. Albert Heijn is bevoegd de Algemene Verkoopvoorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene Verkoopvoorwaarden zullen van toepassing zijn op een Bestelling zodra deze op de Website zijn aangepast en Klant een nieuwe Bestelling plaatst.

5. Voor zover Albert Heijn niet volledig voldoet of in de toekomst niet meer voldoet, aan de informatieplichten voor elektronische handel zoals voortkomend uit het Burgerlijk Wetboek, wijkt zij daarvan af voor de Bestellingen van Klant via de Website.

Artikel 3 - Identiteit van ah.nl

Ah.nl/zakelijk is van Albert Heijn B.V., die gevestigd is aan de Provincialeweg 11, 1506 MA te Zaandam. Het Kamer van Koophandelnummer is 35012085 en BTW nummer is nl002230884b01. Albert Heijn is bereikbaar via de contactmogelijkheden zoals weergegeven op: [ah.nl/klantenservice](https://www.ah.nl/klantenservice).

Artikel 4 - Totstandkoming Bestelling

1. Klant kan Producten bestellen via het bestelproces op de Website. Klant dient daartoe een profiel aan te maken op de Website waardoor een Bestelaccount ontstaat. Klant kiest ten behoeve van het Bestelaccount een gebruikersnaam en een wachtwoord, waarmee Klant voortaan toegang krijgt tot de Website. Deze gegevens zijn persoonlijk en Klant zal hier vertrouwelijk mee omgaan, het emailadres en het wachtwoord uitsluitend voor gebruik voor de bedrijfsvoering van Klant hanteren en louter opslaan op een bedrijfscomputer van Klant en in geen enkel geval met derden delen.

2. De Bestelling komt tot stand op het moment dat Albert Heijn de door de Klant ingevoerde bestelling elektronisch bevestigt, dan wel, indien dit moment eerder is, op het moment dat Albert Heijn zonder bevestiging met de uitvoering ervan begint.

3. Iedere Bestelling wordt bevestigd onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende Producten. Tevens bevat iedere Bestelling de ontbindende of opschortende voorwaarde, dit ter keuze aan Albert Heijn, dat Klant voldoende kredietwaardig is, dit uitsluitend ter beoordeling aan Albert Heijn. Albert Heijn heeft op basis van de kredietwaardigheid van de Klant, het recht een Bestelling van Klant te weigeren en/of te annuleren zonder dat schadeplichtigheid ontstaat aan de zijde van Albert Heijn.

4. Het minimale bestelbedrag bij www.ah.nl bedraagt 50,00 euro exclusief, servicekosten, emballage en statiegeld voor klapkratten, met uitzondering voor bestellingen die worden opgehaald bij Pick Up Points, hiervoor geldt een minimum bestelbedrag van 40,00 euro. Bestellingen met bezorging op dinsdag, woensdag en donderdag hebben een minimaal bestelbedrag van 50,00 euro.

5. De Bestelling kan tot 24 uur voor de bezorging worden gewijzigd via het Bestelaccount. Nadat Albert Heijn de wijziging heeft verwerkt, wordt de Bestelling wederom elektronisch bevestigd. Albert Heijn kan een bedrag van € 50,00 (zegge: vijftig euro) in rekening brengen voor het annuleren van de Bestelling binnen 24 uur voor bezorging.

6. De Producten van Albert Heijn zijn bestemd voor eindgebruikers. Albert Heijn behoudt zich het recht voor de Bestelling om haar moverende redenen te annuleren (in geval van bijvoorbeeld (vermoedelijk) misbruik of fraude) of een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van de Producten.

7. Het is niet toegestaan meerdere Bestellingen per dag op 1 adres te laten bezorgen danwel om meerdere Bestellingen per dag op te halen bij 1 of meerdere Pick Up Points. Albert Heijn behoudt zich in dit geval het recht voor de Bestellingen te annuleren.

8. Albert Heijn is bevoegd op ieder moment haar assortiment van Producten te wijzigen door inkrimpen of uitbreiding daarvan.

Artikel 5 - Privacy & Veiligheid

1. Voor zover Klant bij het aanmaken van een Bestelaccount heeft aangegeven voor minder dan 5 personen te bestellen, zijn op alle online diensten en leveringen van Albert Heijn het privacybeleid van toepassing dat Klant kan vinden op ah.nl/privacy.

2. Albert Heijn doet haar best zoveel mogelijk te waarborgen dat de Website virusvrij is, maar kan dat niet garanderen. De Website bevat links naar websites van derden. Albert Heijn selecteert de websites waarnaar verwezen wordt zo zorgvuldig mogelijk. Albert Heijn kan echter niet instaan voor de inhoud en het functioneren van de websites van derden.

Artikel 6 - Intellectuele eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Website, waaronder in elk geval maar niet uitsluitend logo's, de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Albert Heijn, 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.

Artikel 7 - Leeftijdsgrens

Bij de levering van de Bestelling zal de bezorger van Albert Heijn een legitimatie vragen aan diegene die de Bestelling namens Klant aanneemt, 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 de bezorger genoodzaakt de bestelling retour te nemen, c.q. niet af te geven. In dit geval zullen de kosten van annulering, ten bedragen van 10,00 euro aan Klant in rekening worden gebracht.

Artikel 8 - Prijzen, aanbiedingen en acties

1. De prijzen die op de website worden vermeld, kunnen enigszins afwijken van de prijzen in de winkel (bijvoorbeeld in het geval van aanbiedingen in de winkels).

Voor alle producten* betaalt Klant de prijs die geldt op het moment van bestellen. Is de prijs van een product op het moment van leveren lager dan de bestelprijs, dan betaalt Klant deze lagere prijs. De uiteindelijk door Klant te betalen (laagste) prijs wordt vermeld op de pakbon en op de factuur. Bij betaling met iDEAL/Wero of de digitale betaalpas, wordt afgerekend conform artikel 11.7.

* Hierop gelden twee uitzonderingen: (1) “wichtproducten” (zie artikel 8.2) en (2) producten die in de aanbieding zijn (artikel 8.3).

2. Sommige van onze producten variëren in gewicht. De hoeveelheden artikelen die geleverd worden kunnen daarom iets afwijken van de door Klant bestelde hoeveelheden. De geleverde hoeveelheden worden in rekening gebracht op basis van de prijs die geldt bij levering.

3. (AH Bonus)aanbiedingen zijn alleen geldig met een AH Bonuskaart gedurende de aangegeven actieperiode. Dit betekent ook dat aanbiedingen die op de site worden weergegeven, alleen gelden voor bestellingen die binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt, worden geleverd. Klant betaalt hiervoor de (aanbiedings)prijs die geldt op de datum van levering. Deze wordt ook weergegeven op het moment van het plaatsen van de bestelling.

Aanbiedingen op de Website kunnen afwijken van aanbiedingen in de fysieke winkels. Klant kan voor Bestellingen geen aanspraak maken op aanbiedingen die uitsluitend voor de fysieke winkels gelden. Indien Klant een Product heeft besteld waarop een actiekorting van toepassing is en dit Product is tijdelijk niet leverbaar op het moment van levering dan kan Klant via de klantenservice een tegoedbon vragen waarmee dit Product alsnog op basis van de actiekorting kan worden gekocht. Dit geldt niet voor tijdelijk assortiment of indien Klant het Product buiten de actieperiode laat leveren.

4. Voor Bestellingen geldt, tenzij anders is aangegeven in de actievoorwaarden, het volgende ten aanzien van actiecodes. Het is mogelijk meerdere actiecodes in te voeren. Echter alleen de hoogste korting op het orderbedrag en de hoogste korting op de

Servicekosten 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 Bestelaccount van Klant. Een code die bij de volgende Bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast. Albert Heijn behoudt zich het recht voor actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

5. Hoewel de Website met de grootste zorgvuldigheid tot stand is gekomen, kan Albert Heijn kennelijke vergissingen of fouten niet uitsluiten en 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 afleverbon of pro forma factuur die Klant bij levering ontvangt wordt aangegeven. De Klant kan geen aanspraak maken op levering conform de foutief weergegeven informatie. In het geval van een dergelijke afwijking kan Klant via de Klantenservice van Albert Heijn aangeven het Product niet te willen afnemen. Het Product zal retour worden genomen gelijktijdig bij het bezorgen van een opvolgende Bestelling.

6. De informatie op de Website wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien Klant fouten op de Website aantreft, stelt Albert Heijn het zeer op prijs stellen als Klant dat meldt via de Klantenservice. Ook voor overige vragen en of klachten kan Klant contact opnemen met onze Klantenservice via onderstaande gegevens.

Artikel 9 - Air Miles en Bonuskaart

1. Over de waarde van de Bestelling inclusief BTW (exclusief bezorgkosten), ontvangt Klant Air Miles, conform de Air Miles voorwaarden zoals beschreven op www.airmiles.nl.

2. De AH Bonusaanbiedingen zijn alleen geldig met een AH Bonuskaart gedurende de aangegeven actieperiode, mits een AH Bonuskaart is gekoppeld aan het Bestelaccount. Voor bepaalde aanbiedingen geldt een maximaal aantal Producten per klant. Dit wordt bij het aanmaken van de Bestelling aangegeven.

Artikel 10 - Bezorgen of ophalen van Bestelling en boetes

1. Albert Heijn bezorgt alleen binnen de bezorggebieden zoals aangegeven op haar Website. Via de Website kunnen tijdens het aanmaken van een Bestelling bezorgmomenten worden gekozen die op dat moment beschikbaar zijn.

2. Het is mogelijk de 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. Tijdens het bestelproces op de Website wordt aangegeven welke ophaaltermijnen en -tijdstippen voor de Bestelling gelden.

3. De bezorgmomenten gelden nimmer als een fatale leveringstermijn. Verzuim van Albert Heijn treedt niet in bij overschrijding van de leveringstermijnen. Evenmin is Albert Heijn aansprakelijk voor door Klant geleden schade als gevolg van overschrijding van leveringstermijnen. Zodra de Producten door Albert Heijn zijn geleverd op het adres van Klant, gaat het risico daarvan over op Klant.

4. Het is Albert Heijn toegestaan deelliveringen te doen en Producten na te leveren op een later tijdstip dan de leveringstermijn, indien bepaalde Producten niet op voorraad zijn.

5. Het is niet mogelijk een bestelling via de websites te annuleren nadat de bestelling door ons is bevestigd. Indien Klant op het overeengekomen bezorgmoment niet aanwezig is, wordt de bestelling geannuleerd. Albert Heijn brengt kosten in rekening voor het annuleren. Deze bedragen € 50,00 (vijftig euro).

6. 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 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
- wordt de bestelling op maandag voor 15:00 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.

7. Indien Klant 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.

Artikel 11 - Betaling en Servicekosten

1. De Bestelling zal door Klant op het moment van levering betaald worden met pin, iDEAL, Digitale Betaalpas (zie 7. hieronder), of achteraf per automatische incasso of factuur. Contante betaling is niet mogelijk. Zakelijke klanten gaan door een online bestelling bij AH.nl akkoord met het ontvangen van een factuur via elektronische weg. De klant is zelf

verantwoordelijk voor het aanleveren van juiste gegevens. Een reeds aangemaakte factuur kan niet meer worden gewijzigd. Albert Heijn behoudt zich het recht voor om bij online bestellingen de factuur elektronisch te verzenden naar een door de zakelijke klant opgegeven e-mailadres.

Bij een automatische incasso wordt het factuurbedrag binnen 14 dagen na levering door Albert Heijn van de rekening van Klant afgeschreven. Indien betaling per factuur is overeengekomen zal betaling van die facturen door Klant plaatsvinden binnen 21 dagen na factuurdatum op het door Albert Heijn op de factuur aangegeven bankrekening nummer, zonder korting of verrekening. De betaling door Klant dient te geschieden zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

Let op: Betalen per factuur is NIET mogelijk bij de volgende Pick Up Points: Maasland, Nuland, Den Helder, Enter, Dalfsen, Limmen, Ouddorp, Klundert, Siddeburen, Rijnsburg, Zwolle Forelkolk, Damwoude, Wierden, Burgh-Haamstede, Bruinisse, Nieuw-Lekkerland, Zwanenburg, Tholen, Dokkum, Asten en Gorredijk.

2. Klant is louter gerechtigd via automatische incasso of factuur te betalen vanaf het moment dat de aanvraag hiertoe en de doorlopende machtiging is verwerkt in de administratie van Albert Heijn. Bij niet tijdige betaling door Klant, ofwel doordat het factuurbedrag niet binnen 14 dagen na levering door Albert Heijn van de rekening van Klant kan worden afgeschreven, of doordat Klant niet binnen 21 dagen na factuurdatum heeft betaald, wordt het te betalen bedrag verhoogd met 5,00 euro administratiekosten (voor het sturen van de 1^e herinnering), onverminderd het recht om, indien de betaling ook daarna niet afgeschreven kan worden, de werkelijke kosten om tot incasso van het verschuldigde bedrag te komen op Klant te verhalen en andere uit de wet voortvloeiende rechten uit te oefenen.

3. Albert Heijn behoudt zich het recht voor om betaling middels automatische incasso of betaling via factuur te weigeren, alsmede om te allen tijde betaling door middel van pinbetaling op het moment van levering te verlangen.

4. De Producten worden geleverd in klapkratten. Voor deze kratten betaalt Klant statiegeld. Het eigendom van de kratten blijft bij Albert Heijn berusten; Klant krijgt deze in bruikleen tegen betaling van statiegeld. De kratten mogen uitsluitend door Klant worden gebruikt voor de levering van goederen door Albert Heijn. Bij het afleveren van een nieuwe Bestelling kunnen de klapkratten van de voorgaande Bestelling kosteloos worden meegegeven. Voor het louter laten ophalen van de klapkratten betaalt Klant de normale Servicekosten. De

kratten kunnen ook kosteloos worden ingeleverd bij een Pick Up Point. Het statiegeld van de geretourneerde klapkratten wordt dan teruggegeven of verrekend met de volgende factuur. Bij betaling met iDEAL of de digitale betaalpas wordt het statiegeld verrekend bij aflevering. Als u recht heeft op terugbetaling, wordt het betreffende bedrag automatisch teruggestort op uw rekening (iDEAL) of in mindering gebracht (verrekend) bij de definitieve afschrijving (digitale betaalpas).

5. Afhankelijk van het bedrag van de Bestelling, het bezorgmoment en de wijze van bezorging (bezorging bij de Klant of bij een Pick Up Point), brengt Albert Heijn Servicekosten in rekening bij Klant voor het leveren van de Bestelling zoals gespecificeerd in het bestelproces op de Website. De Servicekosten worden tevens in de bevestiging van de Bestelling op de factuur weergegeven.

6. Elke betaling wordt geacht in de eerste plaats te zijn betaling van eventueel verschuldigde rente en/of kosten, en na algehele voldoening daarvan wordt de betaling geacht te zijn betaling van de oudst nog openstaande factuur, ongeacht of bij de betaling al dan niet uitdrukkelijk anders staat vermeld. Indien Klant niet aan zijn afnameverplichting of betalingsverplichtingen voldoet, is Klant direct in verzuim en is Albert Heijn gerechtigd de desbetreffende Bestelling(en) zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden te verklaren.

iDEAL & Digitale Betaalpas

7. Als Klant met iDEAL of de Digitale Betaalpas betaalt, is het op het moment van bestelling nog niet duidelijk wat de uiteindelijk door Klant te betalen prijs zal zijn (zie artikel 8). Er wordt bijvoorbeeld voor de producten die op basis van gewicht worden afgerekend, een “voorschot” afgeschreven (iDEAL) of gereserveerd (Digitale Betaalpas). Dit kan leiden tot de volgende situaties:

- *Het afgeschreven/gereserveerde bedrag (inclusief voorschot) is te hoog:*
 - De uiteindelijke prijs is lager dan het bedrag dat Albert Heijn heeft afgeschreven of gereserveerd.
 - Het teveel betaalde bedrag wordt teruggestort of het teveel gereserveerde bedrag wordt niet afgeschreven.
- *Het afgeschreven/gereserveerde bedrag (inclusief voorschot) is te laag:*
 - De uiteindelijke prijs is hoger.
 - Het verschil (het door Klant te weinig betaalde) wordt verrekend met aan Klant toekomende bedragen, zoals uit het (resterende) voorschot, statiegeld,

prijsverlagingen en niet meer leverbare producten (allen voor zover van toepassing).

- Als er na verrekening met aan Klant toekomende bedragen, nog steeds een bedrag openstaat (te weinig is betaald), neemt Albert Heijn dat tot een bedrag van EUR 5,- voor haar rekening, en wordt dit gecorrigeerd op de factuur. Als het verschil meer dan EUR 5,- bedraagt, wordt het volledige tekort (dus EUR 6 als het tekort EUR 6 bedraagt) verrekend met de volgende bestelling van Klant.

Albert Heijn behoudt het recht voor om deze manier waarop wordt omgegaan met verschillen, te wijzigen.

Artikel 12 - Houdbaarheid

Indien door Klant versproducten worden besteld zal Albert Heijn zich zo goed mogelijk inspannen minimaal de volgende houdbaarheid te hanteren, ingaande op de dag na levering:

- zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades: vier (4) dagen;
- maaltijdsalades, stoommaaltijden en gebak: één (1) dag;
- groente, fruit en overige versproducten: twee (2) dagen.

Mocht de houdbaarheid van een Product toch afwijken van bovenstaande informatie, dan kan Klant dit terugvinden in de productomschrijving van het betreffende Product. Wanneer Klant Producten ontvangt die niet aan bovenstaande garantie voldoen, dan kan Klant dit kenbaar maken aan de Klantenservice (binnen 7 dagen na ontvangst). De betreffende Producten zullen dan worden verrekend bij de volgende Bestelling.

Artikel 13 - (Product)aansprakelijkheid

1. Albert Heijn is alleen aansprakelijk voor de door ondeugdelijkheid van door haar gemaakte of geleverde Producten veroorzaakte directe schade of voor directe schade verband houdend met de uitvoering van de Bestellingen.

2. Indien Albert Heijn om welke reden dan ook aansprakelijk is, zal de schadevergoeding per gebeurtenis nimmer hoger zijn dan het door de Klant aan Albert Heijn betaalde totaal van factuurbedragen van de desbetreffende maand waarin de schade heeft plaatsgevonden inclusief Servicekosten of indien de schade onder de dekking valt van een verzekering van Albert Heijn, tot het bedrag dat in het desbetreffende geval ter zake van die schade daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

3. Albert Heijn is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen, doch niet uitsluitend, gederfde winst, gevolgschade, geleden verlies, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Albert Heijn is nimmer aansprakelijk voor schade ten opzichte van derden. Klant is verplicht door aanmaken van een Bestelling Albert Heijn te vrijwaren respectievelijk schadeloos te stellen ter zake van alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade, waarvoor de aansprakelijkheid van Albert Heijn in de Algemene Voorwaarden ah.nl en daarmee de Bestelling in de verhouding met Klant is uitgesloten.

4. Mocht Klant worden geïnformeerd door Albert Heijn dat zich een recall-actie voordoet in verband met door leveranciers van Albert Heijn dan wel door Albert Heijn veroorzaakte gebreken aan Producten, verplicht Klant zich de Producten volledig conform de door Albert Heijn geïnstrueerde recall procedure te behandelen en volledig medewerking te verlenen aan de recall procedure.

5. Voor zover de Producten zijn voorzien van een uiterste houdbaarheidsdatum geldt dat Albert Heijn geen enkele aansprakelijkheid accepteert, mochten die Producten na deze datum worden geconsumeerd. Klant dient ervoor in te staan dat Producten met een uiterste houdbaarheidsdatum, na het verstrijken van die datum niet meer worden geconsumeerd. Klant vrijwaart Albert Heijn voor aanspraken van derden op basis van (letsel)schade die het gevolg is van het consumeren van de Producten na de houdbaarheidsdatum.

Artikel 14 - Overmacht/niet toerekenbare tekortkoming

1. Albert Heijn is niet aansprakelijk ten opzichte Klant of hun respectievelijke klanten of anderen, voor schade, verliezen of kosten veroorzaakt door een vertraging of niet nakomen van hun verbintenissen voortkomende uit de Bestellingen, indien en voor zover die vertraging of niet nakoming is veroorzaakt door bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, oorlog, geweld, ongevallen, oproer, aardbevingen, stormen, overstromingen, branden of andere vormen van natuurgeweld, boycotts of optreden van de overheid, stakingen, blokkades, werk stilleggingen, opschorting, blokkade of staking in het transport of onmogelijkheid in de verkrijgbaarheid van grondstoffen of hulpstoffen en de verbintenissen niet kunnen worden nagekomen door een derde partij voor Albert Heijn.

2. In het geval van overmacht zal Albert Heijn Klant onmiddellijk informeren. Albert Heijn is bevoegd de uitvoering van de Bestelling(en), voor de duur dat deze omstandigheden voortduren, doch maximaal voor twee (2) weken, op te schorten. Gedurende de periode van opschorting is Albert Heijn bevoegd en aan het einde daarvan is zij verplicht, de andere partij te informeren of zij kiest voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Bestelling(en).

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. Albert Heijn beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Albert Heijn.
3. Bij Albert Heijn 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 Albert Heijn binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van Albert Heijn kan worden ingediend via een klachtenformulier van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org. Uw klacht kunt u niet voorleggen aan de Geschillencommissie of via het Europees ODR Platform.
5. De klant dient Albert Heijn 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 16 - Geschillen

1. Geschillen tussen de klant en Albert Heijn over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Albert Heijn te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de klant als Albert Heijn ter bemiddeling worden voorgelegd aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org.

Artikel 17 - Overige bepalingen

1. Op de Algemene Verkoopvoorwaarden en alle Bestellingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die samenhangen met of voortvloeien uit de Bestellingen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de ter zake bevoegde rechter te Haarlem.
2. Indien één (1) of meer bepalingen van de Algemene Verkoopvoorwaarden nietig wordt verklaard laat dat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Albert Heijn en Klant zullen in dat geval de nietige bepaling(en) vervangen door een rechtens toelaatbare bepaling die zo dicht mogelijk het doel van de nietige bepaling(en) benadert.

3. Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Bestelling zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Albert Heijn over te dragen aan een derde nog enige aan Klant gelieerde onderneming.

II. Algemene Voorwaarden AH Bezorgbundel Zakelijk

Versie 19 november 2024

1. Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de [AH Bezorgbundel Zakelijk](#).
2. Middels het kopen van De AH Bezorgbundel Zakelijk ga je akkoord met deze Algemene Voorwaarden, die van toepassing zijn naast de [Zakelijke Voorwaarden](#) van Albert Heijn (waarbij deze Algemene Voorwaarden voorgaan in geval van strijd met de [Zakelijke Voorwaarden](#)).
3. De AH Bezorgbundel Zakelijk is alleen beschikbaar voor klanten die niet met meerdere locaties bij Albert Heijn zijn geregistreerd en/of een regeling hebben via een Pick-Up-Point structuur.
4. De AH Bezorgbundel Zakelijk is alleen beschikbaar voor zakelijke klanten met een geregistreerde en gekoppelde ('geactiveerde') Bonuskaart.
5. De AH Bezorgbundel Zakelijk heeft een minimale (initiële) looptijd van 1 of 12 maanden. De AH Bezorgbundel Zakelijk gaat in op de dag volgend op de dag waarop je de AH Bezorgbundel Zakelijk hebt besteld.
6. Gedurende de looptijd van de AH Bezorgbundel Zakelijk zijn geen servicekosten verschuldigd voor bestellingen op de tijdslots die binnen het door jou gekozen abonnement vallen.
7. Ook voor bestellingen op basis van de AH Bezorgbundel Zakelijk geldt dat bestellingen slechts geplaatst kunnen worden indien het minimale bestelbedrag, zoals bedoeld in de [Zakelijke Voorwaarden](#) van Albert Heijn, is bereikt.
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.

2. Bezorgbundel Zakelijk - Onbeperkt

9. De 'AH Bezorgbundel Zakelijk – Onbeperkt' geeft jou het recht onbeperkt bestellingen te plaatsen op alle tijdslots op maandag tot en met zaterdag, zonder daarvoor servicekosten verschuldigd te zijn.

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 'AH Bezorgbundel Zakelijk – Onbeperkt'.

3. Bezorgbundel Zakelijk - Basis

11. De 'AH Bezorgbundel Basis' geeft jou het recht onbeperkt bestellingen te plaatsen op alle tijdslots, beschikbaar in jouw regio, van dinsdag tot en met zaterdag 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 'AH Bezorgbundel Zakelijk – Basis'.

4. Persoonlijk Zakelijk bezorgmoment

12. Albert Heijn behoudt zich te allen tijde het recht voor om de service "Persoonlijk Zakelijk bezorgmoment" 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.

5. Betaling

14. Bij de aanschaf van de AH Bezorgbundel Zakelijk betaal je het bedrag voor de gehele minimale looptijd van het door jou gekozen abonnement (1 of 12 maanden).
15. Betaling vindt plaats door middel van een iDeal betaling. Bij automatische verlenging wordt het bedrag voor de gehele verlengde looptijd geïncasseerd op de datum van verlenging.

6. Kortingscodes

16. Voor AH Bezorgbundels Zakelijk die met een actiecode zijn aangeschaft geldt een gereduceerd tarief, voor de looptijd die voortvloeit uit de actie. Na deze looptijd, of bij het wijzigen of verlengen van je AH Bezorgbundel Zakelijk vervalt het gereduceerde tarief, en geldt weer het reguliere tarief.

7. Opzeggen

17. Gedurende de initiële looptijd van de AH Bezorgbundel Zakelijk kun je niet tussentijds opzeggen.
18. Wanneer je niet wil dat de AH Bezorgbundel Zakelijk van rechtswege wordt verlengd, dan dien je de AH Bezorgbundel Zakelijk tenminste één maand voor het verstrijken van de initiële looptijd op te zeggen.

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

Als voorbeeld: Indien de initiële looptijd van de AH Bezorgbundel Zakelijk verloopt op 15 februari 2024 en je zegt minimaal 1 maand voor die datum (uiterlijk 15 januari 2024) op, dan zal jouw abonnement niet automatisch worden verlengd.

Als voorbeeld: Indien jouw AH Bezorgbundel Zakelijk is aangegaan op 15 februari 2024 met een minimale looptijd van 12 maanden en je zegt op 16 februari 2025 je abonnement op, zal het abonnement per 17 2025 maart eindigen (1 maand later). Indien je op 14 februari 2025 opzegt, zal jouw abonnement per 15 maart 2025 eindigen.

20. Opzeggen is mogelijk via de AH Bezorgbundel Zakelijk-pagina op ah.nl/bezorgbundel-zakelijk. Bij 'Wijzigen' kun je aangeven dat je de AH Bezorgbundel Zakelijk wilt opzeggen.
21. Na opzegging van de verlengde overeenkomst, heb je mogelijk recht op restitutie van het abonnementsgeld over de resterende periode en ontvang je binnen 1 week het eventueel teveel vooruitbetaalde bedrag terug op jouw rekening.

8. Wijzigen van de AH Bezorgbundel Zakelijk

22. Het is mogelijk om de AH Bezorgbundel Zakelijk tijdens de looptijd te upgraden. Je kunt jouw AH Bezorgbundel Zakelijk 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 Zakelijk Basis naar AH Bezorgbundel Zakelijk Onbeperkt*. Het wijzigen van jouw AH Bezorgbundel Zakelijk 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.
23. Wijziging van jouw AH Bezorgbundel Zakelijk is mogelijk via ah.nl/bezorgbundel-zakelijk, door op de link 'Wijzigen' 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.
24. Wijzigen van jouw AH Bezorgbundel Zakelijk binnen de herroepingstermijn leidt niet tot verlenging van de herroepingstermijn. Bij wijziging binnen de herroepingstermijn,

wordt de resterende herroepingstermijn meegenomen naar het nieuwe abonnement.

25. Albert Heijn behoudt zich het recht voor haar prijzen en tarieven van abonnementen te indexeren/wijzigen. Ten minste 1 maand voor een prijswijziging worden de klanten 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.

9. Bezorging

26. De AH Bezorgbundel Zakelijk 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.

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

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

10. Overig

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

30. Albert Heijn heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen (waarbij je na bekendmaking van de wijzigingen, aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden bent gebonden).

31. Albert Heijn is gerechtigd de AH Bezorgbundel Zakelijk i) te beëindigen indien een klant aantoonbaar misbruik maakt van de AH Bezorgbundel Zakelijk, bijvoorbeeld

indien bestellingen voor derden worden geplaatst, en ii) op te schorten bij een vermoeden van dergelijk misbruik.

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

33. Onder voorbehoud van typfouten en wijzigingen door Albert Heijn.