

I: Algemene Zakelijke Voorwaarden

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.

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 70,00 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 vereenvoudigen 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 leeftjidscontrole geldt tot 25 jaar. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan de minimumleeftijdsvereisten 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 doch niet uitsluitend in het geval van aanbiedingen in de winkels). Voor alle Producten geldt dat Klant de prijs betaalt die op de Website wordt aangegeven voor het Product op het moment van bezorging en zoals op de factuur is aangegeven.
2. Bepaalde verse Producten variëren in gewicht. De hoeveelheden verse Producten die geleverd worden kunnen daardoor iets afwijken van de door Klant bestelde hoeveelheden. De geleverde hoeveelheden worden in rekening gebracht.
3. De aanbiedingen die op de Website worden vermeld, gelden alleen voor Bestellingen die binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt worden geleverd. Dit wordt aangegeven 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 acties. Het is mogelijk meerdere acties 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 acties met gelijke korting wordt de kortingscode met de kortste geldigheidsdatum gebruikt. Acties 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 deelleveringen 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, 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 administratie- en incassokosten, 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. De termijn van de terugboekmogelijkheid bij een onjuiste incasso is 30 dagen.

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.

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.

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 voortvloeiende 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, boycots 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: Aanvullende Algemene voorwaarden mobiele applicatie "AH App"

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op zowel het gebruik van de applicatie Appie ("AH App") als alle informatie, diensten en leveringen die via Appie worden aangeboden ("Diensten"). De AH App en de 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. 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 Appie 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. 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 besturingsstelsel. Gezien de grote hoeveelheid Android toestellen, kunnen wij u niet altijd technische ondersteuning 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 vereenvoudigen 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](#).

III: 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.

IV: Aanvullende Algemene voorwaarden AH Mobiel

1. Prijzen

De tarieven van AH Mobiel zijn op te vragen [via deze pagina](#) 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.

V: Aanvullende Algemene voorwaarden Albert Heijn Cadeaukaarten

1. Algemeen

Deze Aanvullende Algemene voorwaarden 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 u 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.

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").

2. Aankoop van de Albert Heijn Cadeaukaart

De Albert Heijn Cadeaukaart wordt tegen betaling bij de kassa geladen met een bedrag van uw keuze, van minimaal € 5,- tot maximaal € 150,-. Het nader opwaarderen van de Cadeaukaart is niet mogelijk.

Een Albert Heijn Cadeaukaart kan na aankoop niet meer worden geruild of retour genomen worden.

3. 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 van de Albert Heijn Cadeaukaart.

4. Betalen met de Albert Heijn Cadeaukaart

Met een Albert Heijn Cadeaukaart kunt u in alle Albert Heijn winkels, en de bemande kassa's van AH To Go winkels, in Nederland en België betalen of een deelbetaling doen. De Albert Heijn Cadeaukaart kan niet gebruikt worden voor online bestellingen.

Het betaalde bedrag wordt na iedere aankoop afgeschreven. Het resterende saldo, indien aanwezig, blijft op de Albert Heijn Cadeaukaart staan.

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

5. 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.

Albert Heijn heeft het recht maatregelen te treffen indien er sprake is van (een vermoeden 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 verlenen.

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

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.

6. Verdere informatie en Klantenservice

Kijk voor informatie en de meest gestelde vragen op www.ah.nl/cadeaukaarten.

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

[Afdrukken of opslaan](#)