

## Algemene voorwaarden MANUKA-DIERVERZORGING

Het aanbrenge van verbeteringen binnen ons bedrijf krijgt de volle aandacht bij Manuka-dierverzorging. Dit geldt ook voor de algemene voorwaarden. We streven naar heldere en soepele algemene voorwaarden voor onze klanten. Scroll bijvoorbeeld eens naar artikel 6. Heb jij nog aanvullingen, dan horen wij dat graag.

### Manuka-dierverzorging.nl => Jow eerste hulp bij de verzorging van jow huisdier.

Alle voorwaarden zijn gebaseerd op onze uitgangspunten en de manier waarop wij met ons bedrijf naar buiten treden (zie artikel 1.) Onze voorwaarden hebben wij voor jou geschreven. We staan 100% achter onze ambachtelijke manuka honing diervverzorgingsproducten van the Honey Collection en bieden onze klanten graag advies op maat en service.

### 1. De uitgangspunten van Manuka-dierverzorging.

De klant met zijn of haar vraag staat bij Manuka-dierverzorging centraal. Wij streven naar het bieden van een advies op maat en goede after sales en een 100% klant tevredenheid. Met onze ervaring, natuurlijke Manuka honing diervverzorgingsproducten en een gedegen en persoonlijk advies ondersteunen wij onze klanten op weg naar een gezondere huid.

### 2. Over Manuka-dierverzorging.

#### 1. Adres

Deze algemene voorwaarden horen bij Manuka-dierverzorging. Manuka-dierverzorging is een webwinkel. Onderstaand is ons vestigingsadres/bezoekadres, afhaaladres en het adres waar je eventueel producten naar kunt retourneren.

Manuka-dierverzorging

De Steeg 3,

4458AD 's-Heer Arendskerke (Zeeland)

#### 2. Alle gegevens van Manuka-dierverzorging

**KVK:** 22060418

**BTW nummer:** NL001586979B27

Bankrekeningnummer ING:

**IBAN:** NL70 INGB 0003423151

**BIC:** INGBNL2A

#### 3. Contact

Heb jij vragen, wil je een tip geven of is er een andere reden waarom je contact met ons wil hebben, dat kan! We vinden het leuk als je belt of mailt.

Stuur een e-mail naar [manuka.shop@gmail.com](mailto:manuka.shop@gmail.com) en we zullen uiterlijk binnen twee werkdagen reageren. Je kunt natuurlijk ook bellen: +31621390621.

Verder zijn we te bereiken via de bekende social mediakanalen.

### 3. Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

#### 1. Consumenten

Deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing wanneer een consument iets bij ons koopt of met ons een overeenkomst sluit. Een consument is een particuliere koper, dus geen bedrijf.

Voor niet-consumenten, zoals eenmanszaken en rechtspersonen die 'handelen in beroep of bedrijf' hebben we andere algemene voorwaarden. Ben je een bedrijf en/of maak je gebruik van onze groothandel, kun je de leveringsvoorwaarden opvragen door een e-mail te sturen naar [manuka.shop@gmail.com](mailto:manuka.shop@gmail.com)

## 2. Aanbod en aankoop

Deze voorwaarden zijn van toepassing wanneer je iets bij ons koopt, of wanneer wij jou een gepersonaliseerd aanbod doen. Je koopt iets / plaatst een bestelling bij ons wanneer je op de bestelknop drukt. Wij doen ons best om deze Algemene Voorwaarden onder jouw aandacht te brengen. Tijdens het bestelproces vragen wij je om akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden.

## **4. De overeenkomst**

### 1. Veilig kopen

Als je iets koopt bij Manuka-dierverzorging dan doe je dat in een veilige web omgeving. Onderaan deze Algemene Voorwaarden gaan we daar wat dieper op in.

### 2. Bevestiging

Zodra je een bestelling bij ons plaatst ontvang je per mail een orderbevestiging. Op deze orderbevestiging staat alle benodigde informatie. De meeste informatie vind je trouwens ook op onze site. We vragen je om deze (digitale) orderbevestiging goed te bewaren.

### 3. Verzending

Zodra een bestelling als (brievenbus)pakket bij ons de deur uit gaat ontvang je een mail met daarin een track&trace code zodat je de bestelling kunt volgen. Voor briefpost hebben we helaas (nog) geen track&trace-code. maar we laten je nog steeds weten wanneer we jouw bestelling op de post hebben gedaan.

### 4. E-mails niet ontvangen?

Heb je een mail niet ontvangen neem dan even contact met ons op zodat we kunnen nagaan waar het mis is gegaan. Tip: kijk altijd eerst even in je 'spambox'.

## **5. Betaling**

Betalen kan bij Manuka-dierverzorging via iDeal, PayPal, Bancontact en met je credit card. Nadat je de bestelling bij ons hebt geplaatst, kun je kiezen voor de jouw betalingsvoorkeur. Je komt vervolgens terecht in de beveiligde internetbankieren-omgeving van jouw bank en kunt vervolgens op de voor jou bekende manier betalen.

Maak je het geld liever (vooraf) over via een overschrijving in plaats van te betalen via iDeal, dan kun je hier ook voor kiezen. Mailen, bellen of appen mag ook. Geef aan welke producten je wilt bestellen en mail of app ons jouw gegevens. We maken vervolgens een factuur voor je met de betaalgegevens.

## **6. Retourneren/terug sturen**

De wet noemt dit het 'recht van ontbinding' van de aankoop. Manuka-dierverzorging benoemt dit als retourneren van een product. Heb je een product ontvangen en is het niet wat je er van verwacht had, dan mag je het retourneren.

*Bij Manuka-dierverzorging mag je alle producten retourneren, dus ook de producten die al hebt opengemaakt om het te proberen. We storten het geld terug. Dit geldt niet voor producten in de sale.*

### 1. Alles retourneren?

Bij Manuka-dierverzorging vinden we het belangrijk dat de klant tevreden is met zijn/haar aankoop. Producten die niet aan de verwachting voldoen mag je retourneren (behalve SALE producten). Zelfs als je het huidverzorgingsproduct hebt geprobeerd of de verzegeling van de

verpakking is verbroken.

## 2. Binnen 14 dagen retourneren

Binnen 14 dagen mag je alles retourneren. Of je het product uitgeprobeerd hebt, of niet. Wil je na 14 dagen retourneren? Neem dan vooral even contact met ons op. Wij bespreken de reden van retournering met je en zorgen voor een passende oplossing.

## 3. Reden van retourneren

Wij willen graag van je weten waarom je iets wilt terugsturen, wellicht valt er van onze kant iets te verbeteren.

## 4. Hoe kun je iets terug sturen?

Als je iets wilt terugsturen, dan is de snelste manier om ons even een mailtje te sturen met daarin het **ordernummer of bestelnummer**, je **achternaam** en het **product** dat je zou willen retourneren. Wij leggen vervolgens uit hoe je het product terug kunt sturen. Je mag ons natuurlijk ook bellen (+31621390621).

De wet verlangt van ons dat we een zogenaamd 'modelformulier voor ontbinding' aanbieden op onze site. Bij deze dus. Klik [HIER](#) om 'm te downloaden. Tip: stuur een email of neem telefonisch contact met op ons, dit gaat altijd sneller.

## 5. Terugsturen

Zorg ervoor dat je het product in een geschikte verpakking terugstuurt, zodat het onderweg niet stuk kan gaan. Bijvoorbeeld in de verpakking waarin wij het product/de producten ook naar jou toe hebben verstuurd. Stuur de producten compleet terug. Heb je vragen over de verzending en hoe je dit het beste aan kunt pakken, neem dan CONTACT met ons op.

## 6. Kosten voor het terugzenden

De kosten voor retournering worden niet door Manuka-dierverzorging vergoed.

## 7. Geld terug

Zodra de producten bij ons retour zijn, storten wij binnen tien werkdagen na ontvangst je geld op je rekening. We storten de volgende bedragen terug: a) de kosten van het product/de producten die retour zijn gekomen.

## 8. Misbruik

We gaan er vanuit dat mensen en onze klanten goed omgaan met deze algemene voorwaarden, die wat betreft retournering zeer ruim zijn geformuleerd. Helaas hebben wij bij Manuka-huidverzorging ervaren dat er mensen zijn die hier opzettelijk misbruik van (willen) maken. Dit willen wij voorkomen en kunnen ervoor kiezen om bepaalde mensen uit ons klantenbestand te verwijderen. Natuurlijk gebeurt dit niet zomaar, er zal hiervoor een gegronde reden zijn! Wij vertrouwen er echter op dat dit niet nodig zal zijn.

## **7. Levering van de producten**

### 1. Kosten

Verzend- en verpakkingskosten zijn al bij de totaalprijs inbegrepen.

Wij verzenden onze pakketten gratis bij besteding vanaf € 75.

Tot €75,- verzenden € 6,95

Vanaf €75 verzenden wij GRATIS!

Naar andere landen rekenen we mogelijk hogere verzendkosten. Voor je afrekent krijg je altijd te zien wat de verzendkosten zijn.

## 2. Milieuvriendelijke verpakking

Wij berekenen geen verpakkingskosten. Vanuit het oogpunt van duurzaamheid, versturen we de producten zoveel mogelijk in gerecyclede verpakkingen. Vaak zie je aan de doos dat hij hergebruikt is. Dit geldt ook voor het vulmateriaal. Het witte of groene vulmateriaal is milieuvriendelijk. Het is op basis van mais gemaakt en biologisch afbreekbaar. Je mag het daarom bij het GFT afval doen. Het schuim lost op in water.

Tip: laat de kinderen hier gerust mee knutselen! Manuka-dierverzorging verkoopt niet alleen natuurlijke Manuka dierverzorgingsproducten, maar verzendt deze ook op de meest milieuvriendelijke manier.

## 3. Geef je een Manuka product cadeau?

Bestel je bij ons voor iemand anders een cadeau? Via het overzicht in je winkelwagen kun je laten weten welk product we voor je mogen inpakken als cadeau. Natuurlijk doen wij dit gratis met een leuk kaartje erbij. We kunnen het Manuka dierverzorgingsproduct ook direct naar de gelukkige ontvanger versturen. Manuka-dierverzorging biedt jou graag deze service.

## 4. Verzenddatum

We versturen elke **werkdag** bestellingen. Zaterdag verzenden we dus niet. Heb je jouw bestelling voor 16:00 uur geplaatst, dan gaat het dezelfde dag nog op de post. In het uitzonderlijke geval dat we niet diezelfde of de volgende dag het product kunnen verzenden, krijg je van ons bericht per telefoon of e-mail met de nieuwe verzenddatum. Wil je in de tussentijd annuleren? Dat mag altijd! Je krijgt van ons het reeds betaalde geld gewoon teruggestort.

## 5. Ontvangst

Wanneer je het pakket ontvangt is afhankelijk van onze verzendmaatschappij. Meestal is dat de volgende dag. Je ontvangt na verzending meteen een track & trace code, zodat je zelf het pakket kunt volgen en kunt zien wanneer het bij jou bezorgd zal worden. Voor brievenbuspost hebben we (nog) geen track & trace code.

## 6. Beschadigd of nooit aangekomen?

Heb je het product beschadigd ontvangen of is het pakket nooit bij jou aangekomen? Dit vinden wij erg vervelend voor jou. Manuka-dierverzorging gaat het voor je oplossen! Neem even CONTACT met ons op, zodat we je een passende oplossing kunnen bieden.

## **8. Garantie en Conformiteit**

Het spreekt voor zich dat je altijd recht hebt op een goed product. Dat noemen we ook wel wettelijke garantie. Wij zijn als verkoper verplicht om een passende oplossing te bieden. Mocht er iets één van de (huidverzorgings)producten mankeren, dan lossen wij het voor je op. Een product mag altijd geretourneerd worden. Zie ook artikel 6.

## **9. Klachtenregeling**

We doen er alles aan om het aankoopproces in onze webshop zo probleemloos mogelijk te laten verlopen. Echter, het kan natuurlijk voorkomen dat er iets minder goed verloopt. Heb je een klacht? We zouden het zeer op prijs stellen als je het ons laat weten en ons de kans geeft om het naar tevredenheid op te lossen.

## Hoe gaat dat in de praktijk?

- Heb jij een klacht, laat dit zo snel mogelijk aan ons weten.
- Omschrijf je probleem zo duidelijk mogelijk, zodat wij een goede oplossing kunnen vinden. Onze contactgegevens vind je HIER.
- Nadat we jouw klacht hebben ontvangen, gaan wij op zoek naar de beste oplossing.
- Binnen uiterlijk twee werkdagen krijg je antwoord van ons. Je hoort van ons welke oplossing we bedacht hebben en hoeveel tijd we nog nodig hebben om het probleem te verhelpen.

## Veilig online winkelen en betalen.

### Hoe veilig is Manuka-dierverzorging?

Manuka-dierverzorging vindt veiligheid zeer belangrijk en heeft er daarom voor gezorgd dat alles op orde is. Onze gehele Manuka-dierverzorging -site is beveiligd (*inclusief de overdracht van jouw persoonlijke NAW (naam, adres, woonplaats) gegevens en de verbinding tussen de laatste stap van het winkelen en jouw iDEAL bankpagina*) met een SSL certificaat.

SSL is een afkorting voor Secure Socket Layer. SSL is een technologie voor het maken van geëncrypteerde, dat zijn versleutelde/beveiligde verbindingen tussen een webserver en een (jouw) internetbrowser. Deze verbinding verzekert jou dat alle data tussen de webserver (Manuka-dierverzorging) en jouw browser geheim blijft voor kwaadwillende buitenstaanders. Er kunnen dus geen gegevens gestolen of onderschept kan worden. SSL is een standaard die door miljoenen goed beveiligde websites wordt gebruikt, zodat jij veilig in de webshop kunt winkelen.

### Zelf de beveiligde verbinding controleren:

Je kan zelf de beveiliging van de verbinding controleren door de adresbalk in de browser te bekijken. Er staat: <https://www.manuka-dierverzorging.nl>. De letter 's' staat voor secure, veilig. Bij de meeste browsers zie je een slotje in de adresbalk of links onderin het browserscherm.

**Kortom, jouw verzorgingsproducten koop je natuurlijk veilig bij Manuka-dierverzorging.Â**