

Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden - "Querino"

Ricca, Handelend onder de naam Querino

Cannenburg 78, 2135 CH HOOFDORP

Telefoon: +31 88 2 400 499

Website: www.querino.nl

E-mailadres: info@querino.nl

KvK-nummer: 52743276

BTW nr.: NL1324.95.958.B.01

IBAN: NL87 ABNA 0555671739

BIC code: ABNANL2A

Artikel 1. Definities

- 1 Querino is een online webwinkel die gespecialiseerd is in Mediterrane Specialiteiten, delicatessen en biologische producten. De webwinkel is te bezoeken via www.querino.nl

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten gesloten met gebruikmaking van de website Design Kaarsen, zijn bij uitsluiting van eventuele andere algemene voorwaarden deze Algemene Verkoopvoorwaarden van toepassing.
- 2.2 Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling geschiedt onder aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.
- 2.3 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Indien van een onderdeel van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 2.4 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Querino worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Design Kaarsen ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

Artikel 3. Overeenkomsten

- 3 Een overeenkomst komt tot stand na aanvaarding door de klant van het aanbod op onze website. Querino is gerechtigd bestellingen te weigeren dan wel aanvullende informatie op te vragen. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd, wordt dit onder vermelding van de reden aan de klant medegedeeld.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1 De bij de artikelen genoemde prijzen zijn in euro's, inclusief BTW. Verzendkosten zijn (tenzij anders vermeld) niet bij de genoemde prijzen inbegrepen. Vóór het sluiten van de overeenkomst wordt de totaalprijs incl. verzendkosten via onze website gecommuniceerd.
- 4.2 De verzendkosten van bestellingen tot € 44,99 binnen Nederland bedragen € 5,00 incl. BTW. Boven de € 45,00 wordt u zending gratis verzonden.
- 4.3 Querino kan niet gehouden worden aan prijsvermeldingen die evident onjuist zijn, bijvoorbeeld als gevolg van kennelijke invoer-, zet- of drukfouten. Aan onrechtmatige prijsinformatie kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbiedingen die op de site worden vermeld gelden alleen voor bestellingen die binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt worden bezorgd.

Artikel 5. Betalingen

- 5.1 Betaling kan geschieden op een van de wijzen zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de klant direct een bevestiging per e-mail met daarin de totale kosten, inclusief verzendkosten, vermeld. Betaling geschiedt altijd geheel vooraf met **uitzondering** van punt 2. Er zijn op dit moment 4 betaalwijzen mogelijk namelijk:
 1. iDeal
Via iDeal: Als u bankiert via Internet bij de Rabobank, ABN AMRO, SNS Bank of ING (Postbank), kunt u via onze site op een veilige manier elektronisch de betaling van uw bestelling regelen. Een elektronische betaling via Internet is te vergelijken met een PIN-betaling in een winkel. Na het plaatsen van uw bestelling, kiest u voor de betaalmethode iDeal. Er opent zich een scherm waarbij u kunt kiezen voor de bank waarbij u online bankiert. U volgt dan de procedure die u gewend bent met betalingen via internetbankieren. In principe wordt de betaling dezelfde werkdag nog verwerkt. Voor meer informatie klikt u op: [iDeal](#).
 2. Rembours
Via een remboursbetaling: Onder rembours betekent dat u kiest voor betaling aan de postbode. Bent u niet thuis, dan is dat geen probleem. De postbode neemt het pakket dan mee terug en laat een berichtje bij u achter. U kunt het pakket daarna op het postkantoor ophalen en betalen. U rekent dus altijd af op het moment van ontvangst van het

pakket. Wij leveren alleen onder rembours op het adres van de klant. Een rembourslevering brengt helaas extra kosten met zich mee. Er wordt daarom een betalingstoelage van € 15,00 gerekend.

5.2 Querino verzendt een bevestiging per e-mail als uw betaling binnen is.

3. Paypal

Via PayPal: Het is ook mogelijk om uw bestelling ook via PayPal te verrichten. U bent dan verzekerd van het feit dat uw betaling anoniem is. Daarnaast ben u ook verzekerd van alle services die PayPal geeft aan de betalingen die worden gedaan via hun.

4. Bankoverschrijving

Via Bankoverschrijving: Het is ook mogelijk om uw bestelling ook via een bankoverschrijving te laten plaats vinden. U heeft dan alles zelf in de hand. Op het moment dat u de keuze maakt om de betaling te verrichten via een bankoverschrijving dan wordt de bestelling pas in orde gemaakt als de betaling bij ons binnen is. Zodra de betaling ontvangen is krijg u van ons een mailtje dat het geld binnen is en wanneer u uw bestelling kunt ontvangen.

Artikel 6. Levering

- 6.1 Querino streeft ernaar om bestellingen binnen 3 - 5 werkdagen na ontvangst van de betaling ter verzending aan te bieden. Hiertoe is Querino echter niet verplicht. Wanneer de levertijd langer is staat dit vermeld bij het desbetreffende artikel.
- 6.2 De uiterste leveringstermijn is 14 dagen na plaatsing van de bestelling, uitgezonderd bestellingen waarbij de klant zelf heeft aangegeven deze later te willen ontvangen. Indien het niet mogelijk blijkt een bestelling binnen 14 dagen te leveren wordt de klant daarover tijdig geïnformeerd en heeft hij het recht zijn bestelling kosteloos te annuleren.
- 6.3 Een bestelling wordt door ons niet verzonden indien deze niet compleet verzonden kan worden, tenzij hier overleg met de klant over heeft plaatsgevonden. Indien de bezorging hetzij door (tijdelijk) niet in voorraad zijn, hetzij om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk zeven (7) werkdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de bestelling zonder kosten te annuleren. Querino zal in dat geval voor terugbetaling zorgdragen.

Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud

- 7 De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien de klant al hetgeen de klant op grond van de ter zake van de geleverde producten gesloten overeenkomst(en) aan Querino verschuldigd is, heeft voldaan.

Artikel 8. Zendingen

- 8.1 Indien de klant een (deels) verkeerde bestelling heeft ontvangen zal Querino zorgdragen voor het verzenden van de juiste artikelen.
- 8.2 Op het moment dat u spullen heeft ontvangen die door u verkeerd besteld zijn kunnen deze geretourneerd worden na overleg met Querino. Wel is het zo dat voor het retourneren verzendkosten in rekening gebracht worden.
- 8.3 Op het moment dat bij aanlevering van breuk geconstateerd wordt bij een van de producten dient u **binnen 24 uur** contact op te nemen met Querino. Deze zal dan zorgen voor een spoedige nalevering.

Artikel 9. Klachten

- 9.1 Wij doen er alles aan om een perfect product te leveren. Wij raden u aan om de geleverde goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren en daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd schriftelijk te melden. Mocht een product niet geleverd zijn conform uw bestelling of niet voldoen aan de omschrijving op onze website, dient u dit per omgaande aan ons te melden. Dit kan door met ons contact op te nemen dmv een e-mail sturen aan info@querino.nl.
- 9.2 Mocht de geboden oplossing niet aan uw verwachting voldoen dan kunt u de volledige bestelling binnen 7 werkdagen, zonder bijkomende kosten, annuleren. Het reeds betaalde bedrag zal direct worden gecrediteerd. De portokosten voor het retourneren van een artikel met een klacht komen in eerste instantie voor rekening van de klant. Deze kosten zullen gecrediteerd worden indien de klacht gegrond verklaard wordt.
- 9.3 Voor kwaliteitsklachten kunt u contact op nemen met ons via onze klantenservice. Indien u een klacht indient dan verzoeken wij u vriendelijk dit te voorzien de omschrijving van de klacht, de THT – houdbaarheidsdatum en het LOT nummer. Het zou mooi zijn als u dit ook kan voorzien van een foto.

Artikel 10. Overmacht

- 10 Onverminderd de overige aan haar toekomstige rechten, heeft Querino in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van uw bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, door u dit schriftelijk mee te delen en zonder dat Querino gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven en redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 11. Geschillen

- 11.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over een product en/of dienst. Neemt u dan zo snel mogelijk contact met ons op, liefst per e-mail via info@querino.nl. Uiterlijk binnen 7 dagen zullen wij op uw klacht reageren.
- 11.2 Komen we er samen niet uit, dan kunt u - tegen betaling van 25 euro klachtgeld - uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Voor nadere informatie over deze geschillencommissie zie: www.sgc.nl. Deze onafhankelijke commissie doet een uitspraak over het geschil. De uitspraak van de commissie is bindend. Wordt u (gedeeltelijk) in gelijk gesteld, dan wordt het klachtgeld (gedeeltelijk) aan u terugbetaald.

11.3 Vorenstaande laat onverlet het recht om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

12 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 13. Vragen, klachten en opmerkingen

13 Mocht u na het lezen van deze Voorwaarden klachten, vragen of opmerkingen hebben over deze voorwaarden, neem dan gerust contact op met onze klantenservice.