

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTEN

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken door Intoleran worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Intoleran;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. **Intoleran:** de rechtspersoon die producten aan consumenten aanbiedt;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Intoleran en de consument wordt gesloten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Artikel 2 - Identiteit van Intoleran

Intoleran

Ravenswade 106, 3439 LD, Nieuwegein

Telefoon nr: +31(0)2272172

KvK nr: 68944705 / BTW identificatienummer:

Nederland

info@intoleran.com

NL857659327B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Intoleran en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Intoleran en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Intoleran gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Intoleran niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt langs elektronische weg tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Intoleran bevestigt onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Intoleran is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Intoleran treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Intoleran daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De Intoleran zal uiterlijk bij levering van het product aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van Intoleran waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument het laatste product heeft ontvangen.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument het eerste product heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Intoleran hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd van 30 dagen door middel van het contactformulier voor herroeping op de website of op andere ondubbelzinnige wijze aan Intoleran.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug aan Intoleran.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform het door Intoleran verstrekte retourlabel en/of andere redelijke duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. Intoleran zal consument voorzien van retourlabel en Intoleran draagt de kosten van het terugzenden van het product.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van Intoleran bij herroeping

1. Als Intoleran de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Intoleran vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Intoleran in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop Intoleran de retourzending heeft ontvangen.
3. Intoleran gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt bij de aankoop, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een andere wijze van retourneren dan middels het ter beschikking gestelde retourolabel, hoeft Intoleran de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Intoleran kan de navolgende producten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Intoleran dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
2. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Artikel 11 – 100-dagen Tevredenheidsgarantie

1. De consument kan gedurende 100-dagen na aankoop beroep doen op de 100-dagen tevredenheidsgarantie. Dit houdt in dat de consument een product kan uitproberen, mocht de consument binnen 100-dagen niet tevreden zijn dan kan het product kosteloos worden geretourneerd.
2. De 100-dagen tevredenheidsgarantie geldt niet in alle situaties en is onder andere, en niet uitsluitend, onderhevig aan onderstaande voorwaarden:
 - De 100-dagen tevredenheidsgarantie is geldig tot maximaal 100 dagen na ontvangst van het product;
 - Er kan enkel aanspraak worden gemaakt op de 100-dagen tevredenheidsgarantie als het product conform gebruiksaanwijzing is gebruikt
 - Producten waarvan meerdere eenheden worden gekocht in dezelfde bestelling zijn uitgesloten van de 100-dagen tevredenheidsgarantie;
 - Bestellingen die bestaan uit een herhaalaankoop van een eerder gekocht product zijn uitgesloten van de 100-dagen tevredenheidsgarantie;
 - De volgende producten zijn uitgesloten van de 100-dagen tevredenheidsgarantie: proefmonsters en alle grootverpakkingen (92, 108 of 150 capsules);
 - Voor de producten Once a Day, DAO plus, DAO mini en Cozidase geldt dat er niet eerder dan na 30 dagen aanspraak kan worden gemaakt op de 100-dagen tevredenheidsgarantie i.v.m. de opbouwtijd;
 - De 100-dagen tevredenheidsgarantie kan 1 keer per adres, per product worden aangevraagd.
3. De in lid 1 genoemde garantie gaat in op de dag nadat de consument het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument het laatste product heeft ontvangen.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument het eerste product heeft ontvangen.
4. Intoleran behoudt zich ten allen tijden het recht om een claim op de 100-dagen tevredenheidsgarantie op een andere grond dan een van bovengenoemde voorwaarde uit lid 2 af te wijzen

Artikel 12 - Verplichtingen van de consument tijdens de 100-dagen tevredenheidsgarantie.

1. Tijdens de 100-dagen tevredenheidsgarantie periode zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen.
2. De consument zal het product tijdens de 100-dagen tevredenheidsgarantie periode conform gebruiksinstructie gebruiken, enkel dan kan er beroep worden gedaan op de 100-dagen tevredenheidsgarantie.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Intoleran hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over de geen effect geld terug garantie heeft verstrekt.

Artikel 13 - Uitoefening van het 100-dagen tevredenheidsgarantie recht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn 100-dagen tevredenheidsgarantie, meldt hij dit binnen de bedenktijd van 100-dagen door middel van het contactformulier voor de 100-dagen tevredenheidsgarantie op de website of op andere ondubbelzinnige wijze aan Intoleran.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het restant van het product terug aan Intoleran.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform het door Intoleran verstrekte retourlabel en/of andere redelijke duidelijke instructies. Intoleran zal consument voorzien van retourlabel en Intoleran draagt de kosten van het terugzenden van het product.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van de 100-dagen tevredenheidsgarantie ligt bij de consument.
5. Als de consument gebruik maakt van zijn 100-dagen tevredenheidsgarantie recht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 14 - Verplichtingen van Intoleran bij herroeping

1. Als Intoleran de melding van de 100-dagen tevredenheidsgarantie door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Intoleran vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Intoleran in rekening gebracht voor het geretourneerde product en kosten van het terugzenden van het product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop Intoleran de retourzending heeft ontvangen
3. Intoleran gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een andere wijze van retourneren dan middels het ter beschikking gestelde retourlabel, hoeft Intoleran de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 15 - De prijs

1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 16 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Intoleran staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door Intoleran verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Intoleran kan doen gelden indien Intoleran is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Intoleran waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 17 - Levering en uitvoering

1. Intoleran zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Intoleran kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Intoleran geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Intoleran het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Intoleran tot het moment van bezorging aan de consument, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Betaling

1. Voor de betaling kan de consument uitsluitend gebruik maken van de door Intoleran aangeboden betalingsmogelijkheden.
2. Bij het gebruik van de herhaalservice geeft de consument bij het voldoen van de eerste betaling, ook toestemming om toekomstige betalingen van het betreffende rekeningnummer te innen.
3. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn. Periodieke betaling vindt plaats voorafgaand aan elke serviceperiode.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Intoleran te melden.
5. Facturen en betalingsherinneringen worden door Intoleran uitsluitend elektronisch aangeboden.
6. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Intoleran is gewezen op de te late betaling en Intoleran de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Intoleran gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. Intoleran kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 19 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Intoleran.
2. Bij Intoleran 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 Intoleran binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De consument dient Intoleran 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 20 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen Intoleran en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.