



Monsieur Merlot

Algemene voorwaarden

1 juni 2019

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** Tijsma Wine Import, handelend onder de naam Monsieur Merlot
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Dag:** kalenderdag;
8. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Tijsma Wine Import, handelend onder de naam Monsieur Merlot

KvK-nummer: 72582251

BTW-identificatienummer: NL165952325B01



Monsieur Merlot

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, 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. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 – Privacy

De persoonsgegevens die de consument aan de ondernemer verstrekt worden zorgvuldig en overeenkomstig de privacy statement verwerkt. Deze privacy statement is in bijlage 1 te raadplegen.

Artikel 5 – 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 en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.



Monsieur Merlot

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 6 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer 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 de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal bij het product of dienst 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 de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.



Monsieur Merlot

6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6a – Herroepingsrecht bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument.

2. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 6b – Herroepingsrecht bij levering van diensten

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.

2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indiende ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;



Monsieur Merlot

- b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;**
- c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;**
- d) die snel kunnen bederven of verouderen;**
- e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;**
- f) voor losse kranten en tijdschriften;**
- g) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.**

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;**
- b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;**
- c) betreffende weddenschappen en loterijen.**

Artikel 9 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of**
- b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.**



Monsieur Merlot

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

Artikel 10 – Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer 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 de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Artikel 11 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



Monsieur Merlot

Artikel 12 – Duurtransacties

- 1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.**
- 2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.**

Artikel 13 – Betaling

- 1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.**
- 2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.**
- 3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.**
- 4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer 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 de ondernemer 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,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.**

Artikel 14 – Klachtenregeling

- 1. De ondernemer beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig onderstaande klachtenprocedure.**
- 2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.**



Monsieur Merlot

3. Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 15 – Geschillen

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

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.



Monsieur Merlot

Bijlage 1

Privacy Verklaring

Datum van ingang: 1 juni 2019

Hoewel het gemiddelde privacy beleid zich niet leent voor ‘makkelijk leesvoer’, is ons doel in dit beleid zo helder en kort mogelijk weer te geven hoe we met jouw gegevens om gaan: voor welke doeleinden we jouw persoonsgegevens verwerken, hoe we deze beveiligen, hoe lang we deze opslaan, met wie we deze delen en wat jouw rechten zijn. Ook hebben we een overzicht opgenomen van de cookies die worden geplaatst. Onze website voldoet hiermee aan de laatste versie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Heb je vragen? Neem dan zeker contact met ons op!

Monsieur Merlot is de beheerder van de persoonsgegevens die je ons verstrekt en is verantwoordelijk voor de bescherming van deze gegevens.

Tijsma Wine Import, handelend onder de naam Monsieur Merlot
KvK-nummer: 72582251
BTW-identificatienummer: NL165952325B01

Persoonsgegevens en doeleinden

Om je goed van dienst te zijn kunnen wij de volgende persoonsgegevens van je verzamelen: NAW-gegevens, email, geboortedatum, telefoonnummer, aankoopgeschiedenis en interesses, betaalmethode, website bezoek en IP-adres.

Wij verwerken je persoonsgegevens hoofdzakelijk voor de onderstaande doeleinden:

1. Account.

Het aanmaken van een account via onze website. Via je account kan je bestellingen plaatsen.

2. Bestellingen.

Het afhandelen en uitvoeren van bestellingen die via website, via WhatsApp, via Facebook, via Instagram, mondeling, of andere kanalen zijn geplaatst.

3. Marketing.

Het versturen van marketing e-mails met informatie over lopende en komende acties, blogposts, evenementen en producten van Monsieur Merlot en aan Monsieur Merlot gelieerde ondernemingen. Als je geen e-mails meer wenst te ontvangen dan kan je je altijd afmelden in de email. Naast marketing e-mails kunnen wij jouw gegevens ook gebruiken om je persoonlijke aanbiedingen te doen of gericht te adverteren via onze social media kanalen zoals Facebook en Instagram.



Monsieur Merlot

4. Analyses.

Het analyseren van je voorkeuren en het verbeteren van onze diensten, producten en website.

5. Support.

Het verwerken en afhandelen van vragen en klachten.

Beveiliging

Bij Monsieur Merlot zijn jouw persoonsgegevens in veilige handen. Wij zijn continue bezig om persoonsgegevens die wij verzamelen zo goed en veilig mogelijk op te slaan. Een goed voorbeeld hiervan is het gebruik van HTTPS beveiliging op onze website waardoor jouw surfgedrag en/of gegevens beschermd en goed beveiligd zijn. Ook onze partners en (toe)leveranciers van diensten en producten werken volgens de laatste AVG wetgeving waardoor jouw gegevens nog beter beschermd zijn.

Bewaartermijn

Wij slaan persoonsgegevens nooit langer op dan noodzakelijk en zullen persoonsgegevens op verzoek verwijderen. zie hiervoor het onderdeel 'Jouw rechten' voor meer informatie.

Derden

Onze hoofdregel is dat wij geen persoonsgegevens delen met derden, tenzij dit nodig is voor een uitdrukkelijk doel of wettelijke verplichtingen. Ter uitvoering van een bestelling kunnen wij bijvoorbeeld jouw naam en contactgegevens met een leverancier delen, zoals PostNL – Flespakket, zodat deze een bestelling kan bezorgen.

Jouw rechten

Op grond van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heb jij het recht om persoonsgegevens die wij van jou hebben verzameld in te zien en op te vragen. Onder omstandigheden kan je ons ook verzoeken deze gegevens te wijzigen of te verwijderen. Wij zullen een verzoek altijd binnen veertien dagen na ontvangst behandelen. Een verzoek kan gericht worden aan info@monsieurmerlot.nl onder vermelding van 'Persoonsgegevens'.

Cookies

Op onze website maken wij gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die via je browser opgeslagen worden op je computer. Cookies worden door ons gebruikt om de website beter te laten functioneren en maken het mogelijk dat bijvoorbeeld producten in je winkelmandje worden opgeslagen of het onthouden van je gebruikte betaalmethode of afleveradres. Naast deze functionele en technische cookies maken wij ook gebruik van de onderstaande cookies:



Monsieur Merlot

- **Facebook:** Facebook cookies maken het mogelijk om producten en evenementen op onze website te liken en te delen op Facebook. Met behulp van Facebook cookies kunnen wij ook gepersonaliseerde advertenties tonen op andere websites.
- **Google:** Wij plaatsen verschillende Google cookies. Deze cookies maken het mogelijk om website analyses en inzichten te verkrijgen in het gebruik van de website, bekeken producten en aankopen. Google cookies maken het ook mogelijk om gepersonaliseerde advertenties te tonen op andere websites.
- **WordPress:** Cookies die het mogelijk maken om jouw login- en orderstatus te achterhalen en klantherkenning mogelijk maken.
- **Post NL (Flespakket):** Met behulp van de PostNL cookies kunnen wij inzichten verkrijgen in de status van je order, de aflevertijd en datum van je bestelling.
- **Instagram:** Cookies die het mogelijk maken om content op de site te delen via Instagram.
- **YouTube:** Cookies die het mogelijk maken om content op de site te delen via YouTube.

Je kan het gebruik van cookies uitschakelen via je browserinstellingen. Let op, het uitschakelen van cookies kan ertoe leiden dat sommige functies van de website niet goed functioneren waardoor je niet de meest optimale website ervaring krijgt.

Hoe kun je contact met ons opnemen?

Monsieur Merlot

info@monsieurmerlot.nl



Monsieur Merlot

Bijlage 2: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

– Aan:

[naam ondernemer] [geografisch adres ondernemer] [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar] [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

– Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroept/herroepen*

– Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

– [Naam consument(en)]

– [Adres consument(en)]

– [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

*** Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.**