

Algemene Voorwaarden

Goede algemene voorwaarden zijn belangrijk voor webwinkelier en klant. Hier kunt u onze Algemene Voorwaarden Webwinkel nalezen. Niet alleen de overheid creëert regels om de veiligheid van uw aankoop te waarborgen. Ook wij als webwinkelier stellen u graag op de hoogte van onze voorwaarden. Door het akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden Webwinkel, is er een overeenkomst tussen ons en u als klant tot stand gekomen. Maar voordat u akkoord gaat met onze Algemene Voorwaarden, verzoeken wij u vriendelijk de voorwaarden aandachtig door te nemen en kennis te nemen van onze werkwijze. Dit kan vervelende situaties voorkomen! Indien u vragen heeft over onze voorwaarden, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen via telefoonnummer 06 - 23 37 99 07 of per email naar info@sanvita.nl.

Artikel 1 - Webshop

- 1.1. Sanvita Healthy is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en draagt haar wettelijke bijdrage af aan de Belastingdienst. Op onze website www.sanvita.nl kunt u ons KvK nummer en BTW nummer vinden. Tevens vindt u daar ook onze contactgegevens.
- 1.2. Onze webshop is voorzien van een SLL-Certificaat. Dat betekent dat we aan alle wettelijke eisen voldoen met betrekking tot de beveiliging van uw persoonsgegevens en betaalgegevens. Wij streven naar een voortdurende verbetering van de beveiliging van uw gegevens. Bij misbruik door hackers zullen wij aangifte doen bij de politie.
- 1.3. Wij verstrekken uw persoonsgegevens nooit aan derden. Indien wij uw persoonsgegevens aan derden verstrekken, zullen wij altijd vooraf toestemming aan u vragen.
- 1.4. Sinds 5 juni 2012 is onze webshop verplicht om vooraf toestemming aan u te vragen betreffende cookies. U leest hier meer over in onze Cookie Policy.
- 1.5. Wij zijn verplicht om bij mogelijke verdenking van misbruik of fraude, aangifte te doen bij de politie.
- 1.6. Wij streven ernaar om u te allen tijde van een uitstekende service te voorzien. Wanneer u twijfels heeft over de aankoop van een product, staan wij u graag te woord.
- 1.7. U kunt zich inschrijven voor onze nieuwsbrief. U wordt dan maandelijks op de hoogte gehouden van ons nieuws.

Artikel 2 - Bedenktijd

- 2.1. U hebt 14 dagen bedenktijd na de aankoop van een bepaald product. Mocht u binnen deze termijn ontevreden zijn over de aankoop, dan kunt u het product aan ons retourneren, zonder dat u het product zelf hoeft te betalen. U betaalt alleen de verzendkosten voor het retourneren van het desbetreffende product. Indien u al een betaling heeft gedaan, ontvangt u een creditfactuur en wordt het door u betaalde bedrag op uw rekeningnummer teruggestort.
- 2.2. Producten die aan ons geretourneerd worden, dienen ongeopend en voorzien te zijn van de originele verpakking.
- 2.3. Er zijn een aantal producten die niet aan ons geretourneerd kunnen worden. Producten die niet aan ons geretourneerd kunnen worden binnen 14 dagen zijn paardenmelk capsules of paardenmelk poeder. Is de verzegeling verbroken of de verpakking open, dan kunnen wij helaas geen geld restitueren, of de aankoop ongedaan maken.

Artikel 3 - De overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst tussen de webwinkel en klant is definitief wanneer de klant heeft aangegeven akkoord te zijn gegaan met de algemene voorwaarden en hij de webwinkel heeft gemachtigd het geld van zijn rekening af te schrijven, wanneer de klant een betaling heeft voldaan via ons online betalingssysteem, of wanneer een factuur achteraf verzonden is aan de klant. Nadat de bedenktijd van 14 dagen is verstreken en de betaling is ontvangen door de webwinkel, is de klant eigenaar geworden van het betreffende product.
- 3.2. De overeenkomst is elektronisch tot stand gekomen, door middel van het invullen van de benodigde velden en het akkoord gaan met de algemene voorwaarden.
- 3.3. U bent als klant verplicht uw betalingsverplichting aan de webwinkel na te komen. Indien u niet binnen de gestelde termijn betaalt, ontvangt u van ons een herinnering. Heeft u na 14 dagen nog steeds niet betaald, dan worden er kosten in rekening gebracht. Mocht u na verschillende aanmaningen de verschuldigde vordering nog steeds niet voldaan hebben, dan zullen wij de incasso uit handen geven aan een incassobureau.

3.4. Nadat u tot aankoop bent over gegaan, ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging per email van uw aankoop. Daarin staat het product dat u hebt gekocht, wat het u kost en waar u met eventuele klachten en opmerkingen terecht kunt.

3.5. Wij zijn aan u verplicht het product of artikel binnen 30 dagen aan u te leveren. Mocht door onvoorziene omstandigheden het artikel niet binnen deze periode leverbaar zijn, dan zullen wij u daarvan schriftelijk op de hoogte brengen. Na het verstrijken van deze 30 dagen krijgt u van ons het eventueel al betaalde aankoopbedrag terug. Dit kan nooit meer zijn dan 50 procent van het totale aankoopbedrag. Heeft u echter van tevoren aangegeven dat een vervangend artikel ook een optie is, dan zullen wij u een vervangend product of artikel leveren, dat zoveel mogelijk aan uw wensen voldoet. Uiteraard kunt u van tevoren aangeven dat u dat niet wilt.

3.6. De levering van producten in het buitenland kan langer duren dan een levering in Nederland. De kosten die voor een verzending naar een adres in het buitenland in rekening worden gebracht, zijn voor u zichtbaar wanneer u tot de aankoop van het product overgaat.

Artikel 4 - De prijs

- 4.1. De prijzen die op onze webshop staan vermeld, zijn altijd inclusief BTW. De kosten die betaald moeten worden voor het verzenden van het product, worden zichtbaar wanneer u het product heeft toegevoegd aan uw winkelwagen en de betalingswijze heeft geselecteerd.
- 4.2. Wanneer u ons machtigt om automatisch een bedrag van uw rekeningnummer af te schrijven, bent u verplicht ons een juist rekeningnummer door te geven. Misbruik of fraude wordt bestraft en gemeld bij de instanties die daarvan op de hoogte moeten zijn. Daarnaast wordt er aangifte gedaan bij de politie.
- 4.3. De prijs die bij het product op de website wordt vermeld, kan niet wijzigen tijdens uw aankoop. U betaalt het bedrag dat zichtbaar is bij het product en wat tevens aan u bevestigd wordt, indien u elektronisch akkoord gaat met de aankoop. Daarin wordt de aankoopprijs opnieuw vermeld.
- 4.4. Wanneer u een product koopt tijdens een periode waarin geen actie geldt, komt u achteraf ook niet in aanmerking voor korting.

Artikel 5 - Klachten, garantie en retourneren

- 5.1. Klachten over de levering dienen in eerste instantie telefonisch aan ons gemeld te worden. Wij staan u graag te woord. Wij zullen dan met de desbetreffende bezorger contact opnemen betreffende de levering van het product. Uiteraard doen onze bezorgers hun uiterste best om het product onbeschadigd bij u thuis af te leveren.
- 5.2. Klachten over het product zelf, dienen schriftelijk aan ons gemeld te worden. Deze kunnen niet door ons persoonlijk beantwoord worden. Beschrijf uw klacht zo specifiek mogelijk. Indien het binnen onze mogelijkheden ligt zullen wij het probleem zelf voor u oplossen.
- 5.3. Klachten worden doorgaans binnen 14 dagen door ons afgehandeld. De afhandeling van een klacht gebeurt altijd schriftelijk. Wij willen u te allen tijde van een uitstekende service voorzien.
- 5.4. Sanvita.nl biedt buiten het herroepingsrecht geen garantie voor de producten.
- 5.5. Retouren moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de artikelen gemeld worden, waarna u nog 14 dagen de tijd heeft de artikelen retour te zenden. Na de retourenmelding dient Sanvita.nl binnen 14 dagen het betaalde bedrag inclusief verzendkosten terug te storten mits het product in goede orde is ontvangen.
- 5.6. Leidt de klachtenafhandeling niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via Stichting WebwinkelKeur. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.