

Bedankt voor jouw vertrouwen in Wolfork

Naam: WOLFORK B.V.

Kamer van Koophandel: 90700155

Adres: Meerweg 45 | 1405 BD Bussum – Nederland

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN WOLFORK

1. Wie zijn wij?

- a. Wolfork B.V. is een bedrijf actief in gepersonaliseerde diervoeding gevestigd te Meerweg 45 | 1405 BD Bussum – Nederland en zal hierna ook worden aangeduid als “Wolfork” of “wij”.
- b. Wolfork verkoopt en levert hondenvoeding. Ook biedt Wolfork vouchers en kortingscodes aan.
- c. Het voedingsadvies (de receptuur en aanbevolen dagelijkse hoeveelheid) alsmede aanvullende producten en/of cadeaubonnen, vouchers en kortingscodes zullen hierna ook wel worden aangeduid als de “producten”.

2. Toepasselijkheid

- a. Op alle overeenkomsten die Wolfork sluit met klanten, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. De klant wordt hierna ook wel genoemd: “klant” of “je/jij”.
- b. Wij behouden ons het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van eventuele voorgenomen wijzigingen zullen wij je op de hoogte stellen in het geval er een overeenkomst bestaat tussen Wolfork en jou, die voortduurt tot na de wijziging. Mocht je bezwaar hebben tegen de gewijzigde voorwaarden, dan heb je de mogelijkheid jouw overeenkomst op te zeggen via jouw account of via info@wolfork.com.

3. Het aanbod

- a. De aangeboden producten en/of diensten inclusief de vermelde prijzen gelden als een vrijblijvend aanbod dat door jou kan worden aanvaard.
- b. Ons aanbod bevat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. We kunnen echter niet voorkomen dat er soms een vergissing wordt gemaakt waarbij we opmerken dat kennelijke vergissingen in ons aanbod niet bindend zijn.
- c. De bestelde producten zijn uitdrukkelijk niet bestemd voor doorverkoop. Daarom worden alleen bestellingen van huishoudelijke grootte of eigen gebruik aangenomen. Wij houden het recht om een bestelling te weigeren en/of te annuleren indien wij van mening zijn dat de bestelling niet aansluit bij de tweede zin van dit artikel, zonder dat wij dan enige compensatie of schade verschuldigd worden. Dit laat onverlet dat het bedrag dat door jou is betaald voor een door ons geweigerde of geannuleerde bestelling, wordt terugbetaald door ons.

4. Totstandkoming overeenkomst

- a. Om een bestelling te plaatsen vragen we je om een profiel aan te maken om jouw hond te leren kennen voor je gepersonaliseerde bestelling, en om je voorkeuren te kunnen beheren, waardoor je in het vervolg sneller en gemakkelijker bestellingen kunt plaatsen.

- b. Indien wij de bestelling accepteren, ontvang je van ons een e-mail waarin dat wordt bevestigd. Dan ontstaat een overeenkomst. Als blijkt dat wij de bestelling niet kunnen leveren op een wijze als aangegeven in ons aanbod en/of bij de bestelling, zullen wij contact met jou opnemen om je op de hoogte te brengen van mogelijke afwijkingen. Als er daarna akkoord is bij jou en ons, dan ontstaat ook een overeenkomst. Wij mogen ook een bestelling weigeren.

5. Jouw verplichtingen

- a. Alle informatie die je op enig moment aan Wolfork opgeeft, bijvoorbeeld tijdens het bestelproces, dient actueel en waarheidsgetrouw zijn. Jouw wachtwoord mag niet aan derden worden doorgegeven.
- b. Wolfork adviseert om te allen tijde de de productlabels, product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen (i) op de website en (ii) (voor zover aanwezig) bij de geleverde producten zorgvuldig te lezen en in acht te nemen.

6. Bezorging

- a. De tijdsvensters voor bezorging, zoals vermeld in het klantaccount op de website, in de track & trace app of in de bevestigingsmail zijn indicatief, en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. Wij streven de door jou gekozen bezorg dag en/of het door jou gekozen tijdsvenster na en kunnen onder andere door onvoorziene omstandigheden, overmacht of in verband met feestdagen hiervan afwijken.
- b. In bepaalde gevallen kan Wolfork extra kosten rekenen voor bezorging in een specifiek tijdsvenster. Extra kosten die in rekening worden gebracht bij de levering van de door jou bestelde producten worden altijd vooraf gecommuniceerd bij de keuze van het tijdsvenster.
- c. Wij kunnen de levertijden helaas niet garanderen. Mochten we toch later zijn dan aangegeven, dan zijn we niet aansprakelijk voor eventuele schade.
- d. Wij behouden ons het recht voor om pas na betaling van het totaalbedrag van de bestelling (incl. bezorgkosten) bij de klant te bezorgen. Je kan in dit verband geen beroep doen op een eerdere levering.
- e. Wij bezorgen overal in Nederland m.u.v. de Waddeneilanden. Als de overeenkomst een cadeaubon, voucher of kortingscode betreft, wordt die per e-mail toegestuurd.
- f. Wij bezorgen op het adres dat je in jouw klantaccount op onze website als bezorgadres hebt opgegeven. Alle extra kosten van Wolfork die worden veroorzaakt door een foutief adres, zullen aan de klant worden doorgerekend. Ook vindt er geen terugbetaling plaats als de levering wordt geweigerd.
- g. Je zorgt ervoor dat de producten op het door jou opgegeven bezorgadres en gedurende het door jou opgegeven tijdsvenster geleverd kunnen worden. Mocht de bezorging niet mogelijk zijn, dan staan wij niet in voor de kwaliteit van het product. Er vindt geen terugbetaling als de producten niet kunnen worden bezorgd in lijn met dit artikel.
- h. Als de persoonlijke bezorging van de producten niet mogelijk is, kan aan de overeenkomst worden voldaan door de producten aan te bieden bij burens of door deze voor de deur van de woning te plaatsen. De bezorging op deze wijze komt geheel voor jouw risico en Wolfork is dan niet verantwoordelijk voor het eventueel bederven of verdwijnen van de producten. Het

aangekondigde bezorgtijdstip is niet bindend en Wolfork kan hiervan afwijken, bijvoorbeeld in geval van (extreme) weersomstandigheden waarbij de kwaliteit van de producten niet langer kan worden gegarandeerd of in andere gevallen van overmacht (§11).

7. Prijzen en verzendkosten

- a. Prijzen zijn inclusief omzetbelasting (btw) en exclusief verzendkosten binnen Nederland, tenzij anders is vermeld.
- b. De vorderingen van Wolfork zijn per direct opeisbaar.
- c. Voor betaling kan je alleen gebruikmaken van de bij de bestelling overeengekomen en aangegeven betaalmogelijkheden. Je bent verplicht binnen de overeengekomen betalingstermijn te betalen.
- d. Wolfork is te allen tijde gerechtigd de prijzen aan te passen.

8. Betaling

- a. Bestellingen worden in rekening gebracht via de door jou opgegeven betaalmethode.
- b. Het is je eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de gegevens van jouw betaalmethode geldig en actueel zijn.

9. Vouchers, kortingscodes, cadeaubonnen

- a. Wolfork biedt cadeaubonnen, kortingscodes en andere varianten van vouchers aan, waarbij activering per e-mail noodzakelijk is, zodat klanten van Wolfork producten kunnen ontvangen. Zodra de voucher via de website is verzilverd, is deze niet meer te gebruiken c.q. ongeldig.
- b. Een aangeboden korting is bedoeld om nieuwe klanten de kans te geven om Wolfork uit te proberen. Kortingscodes en vouchers hebben alleen betrekking op een eerste bestelling bij Wolfork, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zoals bijvoorbeeld een korting bedoeld voor voormalige klanten. Als je al klant bent van Wolfork, dan kan je de kortingscode en/of voucher niet inwisselen. Per huishouden is het mogelijk om slechts één keer een korting te verzilveren. Per huishouden is het toegestaan om slechts één account te hebben.
- c. Wolfork bepaalt naar eigen inzicht of iemand in aanmerking komt voor korting en kan de voorwaarden of duur beperken om misbruik van de kortingen te voorkomen. Wij kunnen controles doen per huishouden om te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de kortingen. Aan de hand van de gegevens die voor een bestaande of recente overeenkomst worden gebruikt, zoals jouw naam, telefoonnummer, bezorgadres, e-mailadres en/of betaalmiddel, kunnen we bepalen of je in aanmerking komt voor de korting.
- d. Sommige producten en/of diensten kunnen uitgesloten zijn van de korting, zoals producten tegen een aanvullende prijs, eenmalige (aanvullende) producten, tenzij dit uitdrukkelijk anders staat vermeld.
- e. Kortingscodes en vouchers kunnen enkel verzilverd worden op de Wolfork website en kunnen slechts eenmalig worden gebruikt. De kortingscodes en vouchers zijn niet te combineren met andere aanbiedingen en zijn niet inwisselbaar voor contanten. Denk er ook aan dat sommige kortingscodes alleen geldig zijn op een bepaald type producten.

- f. Iedere (poging tot) fraude of andere niet-toegestane handelingen wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van de kortingscodes wordt ontzegd. Wolfork heeft het recht om kortingscodes en vouchers in te trekken c.q. ongeldig te maken indien zij dit noodzakelijk acht om wat voor reden dan ook.
- g. Persoonlijke korting codes zijn bedoeld om te delen met vriendschappelijke, professionele of familiale relaties. Deze korting codes mogen niet openbaar gedeeld worden naar onbekenden. Alle verworven kortingen zullen bijgevolg niet gelden. Wolfork behoudt zich ook het recht om de persoonlijke code na misbruik in te trekken.
- h. Een geslaagde doorverwijzing vindt plaats wanneer iemand zich aanmeldt bij Wolfork met behulp van jouw unieke doorverwijscodes, en vervolgens producten worden besteld en geleverd door Wolfork. Wanneer je een verwijzingscode ontvangt als onderdeel van deze regeling, stem je ermee in dat je deze code niet zult delen met andere personen, inclusief, maar niet beperkt tot, het plaatsen van de code op een website of social media platform, het versturen van de code via een privé berichtendienst en advertenties die verwijzen naar het handelsmerk voor concurrentiedoeleinden. We behouden ons het recht voor om de deelname aan het programma in te trekken voor elke gebruiker die deze voorwaarden schendt.
- i. We behouden ons het recht voor om gebruikersaccounts of huisdierprofielen te blokkeren en uitgaande leveringen te voorkomen en/of aanbiedingen van gebruikersaccounts te verwijderen wanneer we misbruik of oneerlijke behandeling van het Wolfork geschenkenprogramma, verwijzingscode(s) en bijbehorende beloning(en) ontdekken.

10. Aansprakelijkheid van Wolfork

- a. Wolfork is slechts aansprakelijk voor door de klant geleden zaak- en/of letselschade indien die schade is ontstaan als rechtstreeks en uitsluitend gevolg van het niet nakomen van een verplichting van Wolfork, of indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Wolfork of diens medewerkers, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen Wolfork verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.
- b. Aansprakelijkheid van Wolfork voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of inkomen, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.
- c. Wolfork is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van door jou aan ons verstrekte onjuiste informatie en/of het eigen verlies van jouw wachtwoord, en je vrijwaart Wolfork tegen eventuele aanspraken van derden die daarmee samenhangen.
- d. Wolfork is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade door het niet opvolgen van door Wolfork gegeven product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen, en je vrijwaart Wolfork tegen eventuele aanspraken van derden die daarmee samenhangen.
- e. Wolfork is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht, waaronder bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend wordt verstaan: werkstaking, ziekte, brand, storingen of vertragingen bij Wolfork of (één van) haar leveranciers, transportproblemen, weersomstandigheden, geweld, oproer, rellen of optreden van politie en/of brandweer. Onder overmacht wordt ook verstaan dergelijke onvoorziene omstandigheden bij derden waarvan Wolfork gebruik maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst.

- f. De aansprakelijkheidsregelingen in de voorgaande alinea's gelden ook voor (persoonlijke) aansprakelijkheid van organen, medewerkers en hulppersonen van Wolfork. Zij kunnen hier een beroep op doen.
- g. U erkent dat de voedingsgidsen en receptuur aanbevelingen die door ons worden verstrekt uitsluitend bedoeld zijn als richtlijn. Het is jouw verantwoordelijkheid als huisdiereigenaar om het gewicht en de conditie van jouw huisdier in de gaten te houden en om ons op de hoogte te stellen van eventuele veranderingen in gewicht of conditie, aangezien deze van invloed kunnen zijn op jouw op maat gemaakte voedingsadvies. Als jij je zorgen maakt over het gewicht en de conditie van jouw huisdier, raadpleeg dan jouw dierenarts. Elk advies dat wordt gegeven door een lid van het Wolfork team, met inbegrip van onze voedingswetenschappers of diergeneeskundigen, is algemeen van aard en niet specifiek voor jouw huisdier en we raden altijd aan om met jouw lokale dierenarts te spreken die de medische geschiedenis van jouw huisdier kent en hem persoonlijk kan onderzoeken.
- h. Niets op onze site of gecommuniceerd aan jou door ons of een van onze vertegenwoordigers, met inbegrip van advies van onze interne voedingswetenschappers of diergeneeskundigen is bedoeld als, en mag niet worden opgevat als, medisch advies. Raadpleeg jouw dierenarts als jij je zorgen maakt over de gezondheid van jouw huisdier.
- i. Je bent ervan bewust dat bestelde producten worden geleverd in een doos die tien kilo of meer kan wegen. Dus extra zorgvuldigheid is geboden bij het accepteren van de levering en het uitpakken van de inhoud van de bestelling, indien nodig direct vanuit de doos op de grond.

11. Privacy

- a. Bij de afhandeling van een bestelling verwerken wij jouw persoonsgegevens. Om je te informeren over wat er met jouw persoonsgegevens gebeurt, hanteren wij een privacyverklaring die je kan vinden op onze website. Vragen over hoe Wolfork met jouw persoonsgegevens omgaat kun je richten aan info@wolfork.com
- b. Indien je een bestelling plaatst, kan Wolfork jouw e-mailadres gebruiken om je vergelijkbare producten en diensten aan te bieden per e-mail. Indien je niet langer nieuwsbrieven wilt ontvangen dan kan je te allen tijde uitschrijven of jouw voorkeuren wijzigen. Dit kan via de link onderaan de e-mails of via onze klantenservice. Je kunt je ook uitschrijven via de instellingen in jouw klantaccount. Meer informatie over e-mailmarketing en het gebruik van jouw persoonsgegevens bij onze overige marketing kanalen kun je richten aan info@wolfork.com

12. Fraude

- a. Wij behouden ons het recht voor om alle accounts te onderzoeken waarvan we vermoeden dat er sprake is van onjuiste- of frauduleuze activiteiten.
- b. Wij behouden ons het recht voor om jouw bestelling, en/of account na onjuiste- of frauduleuze activiteiten te blokkeren of te beëindigen.

13. Klachten

- a. Kwaliteit staat bij Wolfork hoog in het vaandel en wij doen er alles aan om klachten te voorkomen. Binnen Wolfork hanteren wij een klachtenbeleid waarvoor je je kan richten

aan info@wolfork.com. We komen binnen tien werkdagen met een inhoudelijke reactie op de ingediende klacht.

- b. Als je een klacht hebt, vermeld dan de details over het product waar je niet tevreden over bent en de reden hiervoor. Doe dit binnen 7 werkdagen nadat je het product van ons hebt ontvangen. Wij kunnen jou om meer informatie vragen over jouw klacht. Als een fout van onze kant is overeengekomen, en/of een terugbetaling, tegoed of korting is overeengekomen, zullen wij ernaar streven om jou binnen 7 werkdagen terug te betalen. Wij behouden ons het recht voor om jouw account niet terug te betalen, te crediteren of een korting te geven als wij van mening zijn dat het product in een verkoopbare en geschikte staat is verzonden en dat je het product hebt ontvangen dat jij bij ons hebt besteld.
- c. Indien je niet tevreden bent over de manier waarop wij jouw klacht hebben behandeld, kun je jouw klacht melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit is een platform dat door de EU is opgezet voor alle consumenten binnen heel Europa.

14. Intellectueel eigendom

Onze website en diensten zijn door intellectuele eigendomsrechten beschermd. De rechten op bijvoorbeeld logo's, software, teksten en beelden liggen bij Wolfork en/of bij degene van wie wij een licentie hebben gekregen. Het is niet toegestaan om delen van onze website of diensten zonder onze uitdrukkelijke toestemming openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, anders dan voor persoonlijk gebruik.

15. Overige bepalingen

- a. Op alle overeenkomsten tussen Wolfork en jou, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen Wolfork en jou als klant voortvloeien, worden uitsluitend berecht door de rechtbank van Amsterdam.
- c. Mocht een bepaling in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst niet rechtsgeldig zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen gewoon geldig. In dat geval komt in plaats van de niet-geldige bepaling een nieuwe bepaling die met de oude zoveel als mogelijk overeenkomt, qua inhoud, bereik en/of doelstelling.
- d. We kunnen iedere overeenkomst met jou aan iemand anders overdragen en jij stemt bij voorbaat in met een contractovername door het accepteren van deze algemene voorwaarden. We zullen jou altijd schriftelijk op de hoogte stellen als dit gebeurt en we staan er voor in dat jouw rechten onder de overeenkomst niet nadelig worden beïnvloed bij enige contractovername.

16. Herroeping

Omdat de producten van Wolfork bederfelijk zijn en gepersonaliseerd voor jouw hond, is het helaas niet mogelijk om producten te retourneren of om de bestelling te annuleren.