ALGEMENE VOORWAARDEN

CoffeeByIvana

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het aanbod, de verkoop en de levering van producten door LuxuryByIvana B.V., handelend onder de naam CoffeeByIvana, via de website van CoffeeByIvana.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer: LuxuryByIvana B.V., handelend onder de naam CoffeeByIvana.
- Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de ondernemer.
- Zakelijke klant: een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een bedrijf, of een rechtspersoon.
- Klant: de consument en/of zakelijke klant.
- Product: een door CoffeeByIvana via de website aangeboden product, waaronder koffiebonen.
- Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen de ondernemer en de klant met betrekking tot de aankoop en levering van één of meerdere producten.
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van technieken voor communicatie op afstand.
- Abonnement: een overeenkomst waarbij de klant zich verplicht tot terugkerende aankoop en levering van één of meerdere producten gedurende de overeengekomen periode en tegen de overeengekomen prijs en leveringsfrequentie.
- Abonnee: de consument of klant die een abonnement met CoffeeByIvana heeft afgesloten.
- Losse aankoop: een aankoop waarbij geen sprake is van een abonnement.
- Bedenktijd: de termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van het wettelijke herroepingsrecht.
- Herroepingsrecht: het recht van een consument om binnen de wettelijke bedenktijd de overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen te herroepen.
- Duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat de klant in staat stelt informatie die persoonlijk aan hem is gericht op te slaan op een wijze die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- Dag: kalenderdag.
- Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

LuxuryByIvana B.V., mede handelend onder de naam CoffeeByIvana
Vestigingsadres:
Resedastraat 35
9713 TN Groningen
Telefoonnummer: +31 6 34 35 75 25
Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur voor Algemene vragen.
E-mailadres: welcome@coffeebyivana.com
KvK-nummer: 82523835
Btw-identificatienummer: NL8625.04.594.B01
Website: www.coffeebyivana.com

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van CoffeeByIvana en op iedere overeenkomst tussen CoffeeByIvana en een zakelijke klant of consument.

- Voordat een overeenkomst wordt gesloten, worden deze algemene voorwaarden aan de zakelijke klant en/of consument ter beschikking gesteld op een wijze waarop deze kunnen worden opgeslagen en geraadpleegd.
- Bij een elektronische overeenkomst kunnen deze algemene voorwaarden langs elektronische weg beschikbaar worden gesteld, zodat de zakelijke klant en/of consument deze eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
- Indien naast deze algemene voorwaarden aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, worden ook deze vóór het sluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld op een wijze waarop de zakelijke klant en/of consument deze kan opslaan en later raadplegen. Bij tegenstrijdigheid kan een consument zich beroepen op de voor hem gunstigste toepasselijke bepaling.
- Indien een bepaling nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen in stand voor zover de overeenkomst zonder die bepaling kan voortbestaan. Voor zover nodig geldt het toepasselijke wettelijke recht. Een oneerlijk consumentenbeding wordt niet automatisch vervangen door een beding met een vergelijkbare strekking.
- Het bepaalde in deze algemene voorwaarden laat dwingendrechtelijke rechten van consumenten onverlet.

Artikel 4 – Het aanbod

- Het aanbod bevat een volledige en zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten.
- Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden CoffeeByIvana niet.
- Afbeeldingen, foto's, kleuren en productinformatie worden zo nauwkeurig mogelijk weergegeven. Natuurlijke variaties in koffie kunnen voorkomen, voor zover de klant deze op grond van de productomschrijving redelijkerwijs mag verwachten. Dit beperkt het recht op een product dat aan de overeenkomst voldoet niet, en laat de wettelijke rechten bij een tekortkoming onverlet.

Voor iedere aangeboden koffiesmaak of blend geldt dat koffie een natuurproduct is. Seizoenen, weersomstandigheden en verschillen tussen oogsten kunnen invloed hebben op de smaak, het aroma en het karakter van de koffie. Daardoor kan het smaakprofiel van dezelfde blend tussen verschillende oogsten, productiebatches en leveringen enigszins variëren. CoffeeByIvana kan niet garanderen dat dezelfde blend bij iedere levering een voor 100% identieke smaak heeft. De vermelde proefnotities beschrijven het beoogde smaakprofiel en vormen geen garantie voor een steeds exact gelijke smaakbeleving. Dergelijke natuurlijke variaties zijn alleen aanvaardbaar voor zover de koffie blijft voldoen aan de overeenkomst, de wezenlijke kenmerken in de productomschrijving, de redelijkerwijs te verwachten kwaliteit en de wettelijke eisen. Deze bepaling laat de wettelijke rechten bij gebrekkige, onveilige, verkeerd geleverde of anderszins niet aan de overeenkomst beantwoordende koffie onverlet.

- Het aanbod vermeldt, voor zover van toepassing:
- de prijs van het product;
- de toepasselijke btw;
- eventuele verzendkosten;
- de wijze van betaling;
- de wijze van levering;
- de verwachte leveringstermijn;
- of het wettelijke herroepingsrecht van toepassing is;
- de voorwaarden voor een eventueel abonnement;
- de duur en opzeggingsvoorwaarden van een abonnement;
- de belangrijkste kenmerken van het product.
- Bij een abonnement worden vóór het sluiten van de overeenkomst in ieder geval duidelijk vermeld:
- dat het om een abonnement gaat;
- de prijs per levering en/of per periode;
- de leveringsfrequentie;
- de duur van de eerste abonnementsperiode;
- de wijze waarop het abonnement wordt verlengd;
- de wijze waarop het abonnement kan worden opgezegd;
- eventuele verzendkosten;
- de wijze van betaling.

- Het aanbod vermeldt duidelijk wanneer een prijs alleen geldt voor een losse aankoop of wanneer een andere prijs of korting van toepassing is op een abonnement.

Artikel 5 – De overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand zodra de zakelijke klant en/of consument het aanbod aanvaardt en aan de vooraf duidelijk gestelde voorwaarden voldoet. Bij een websitebestelling gebeurt dit door het afronden van de bestelling met de daarvoor bestemde knop met betalingsverplichting. De ontvangstbevestiging bevestigt de reeds gesloten overeenkomst.
- Bij een elektronische bestelling bevestigt CoffeeByIvana de ontvangst van de bestelling zo spoedig mogelijk langs elektronische weg.
- Bij een bestelling via de website wordt vóór het plaatsen van de bestelling duidelijk gemaakt dat de klant een betalingsverplichting aangaat.
- CoffeeByIvana kan vóór het sluiten van een overeenkomst een bestelling op objectieve en gerechtvaardigde gronden weigeren. Nadat de overeenkomst is gesloten, kan CoffeeByIvana deze niet naar eigen keuze weigeren of aanvullende voorwaarden opleggen. De wettelijke mogelijkheden bij bijvoorbeeld fraude, een kennelijke fout of niet-nakoming blijven bestaan.
- Na het sluiten van de overeenkomst, ontvangt de klant per e-mail of op een andere duurzame gegevensdrager de overeenkomstsinformatie en deze voorwaarden. Bij consumenten worden ook de wettelijk vereiste informatie over herroeping en het modelformulier verstrekt. Alleen verwijzen naar een wijzigbare webpagina is daarvoor niet voldoende.
- CoffeeByIvana houdt de beschikbaarheidsinformatie actueel. Blijkt na het sluiten van de overeenkomst dat een product niet beschikbaar is, dan informeert CoffeeByIvana de zakelijke klant en/of consument direct en handelt zij overeenkomstig artikel 11. Een voorraadtekort geeft CoffeeByIvana geen algemeen recht om een gesloten overeenkomst vrijblijvend te annuleren.

Artikel 6 – Herroepingsrecht voor consumenten

- Een consument heeft bij een overeenkomst op afstand in beginsel het wettelijke recht om de overeenkomst gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen.
- De bedenktijd begint op de dag nadat de consument, of een door de consument aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen.
- Bij meerdere producten binnen één bestelling die afzonderlijk worden geleverd, begint de bedenktijd op de dag na ontvangst van het laatste product. Bij één product in verschillende zendingen of onderdelen geldt de dag na ontvangst van de laatste zending of het laatste onderdeel. Bij een abonnement voor regelmatige levering van producten begint de bedenktijd op de dag na ontvangst van het eerste product. Herroeping van het abonnement beëindigt ook de verplichting tot toekomstige leveringen.
- De consument kan het herroepingsrecht uitoefenen door binnen de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring aan CoffeeByIvana te sturen, bijvoorbeeld per e-mail.
- De consument kan hiervoor het door CoffeeByIvana beschikbaar gestelde modelformulier voor herroeping gebruiken, maar is daartoe niet verplicht.
- Het modelformulier is opgenomen in bijlage 1 en wordt ook vóór de bestelling beschikbaar gesteld en met de bevestiging op een duurzame gegevensdrager verstrekt. De consument mag ook vóór ontvangst van de producten herroepen.
- De consument kan daarnaast de duidelijk vindbare online herroepingsfunctie gebruiken. Deze is tijdens de toepasselijke herroepingstermijn doorlopend beschikbaar. Na het invullen van de gegevens waarmee de overeenkomst kan worden geïdentificeerd, bevestigt de consument de herroeping. CoffeeByIvana stuurt onverwijld een ontvangstbevestiging op een duurzame gegevensdrager, met de inhoud van de herroeping en datum en tijd van indiening. E-mail en het modelformulier blijven ook bruikbaar.
- Na de melding van herroeping dient de consument het product zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen terug te sturen, tenzij CoffeeByIvana aanbiedt het product zelf af te halen.
- De consument zorgt voor een deugdelijke verpakking en bewaart het verzendbewijs. Bij een door de consument zelf geregelde retourzending draagt de consument in beginsel het verzendrisico. Dit laat de wettelijke bewijsregels en de aansprakelijkheid van CoffeeByIvana voor haar eigen handelen of een door haar verzorgde afhaling onverlet.

- De consument dient zorgvuldig met het product en de verpakking om te gaan gedurende de bedenktijd. De consument mag het product slechts hanteren en inspecteren voor zover dat nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.
- Indien de consument het product verder gebruikt of behandelt dan noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking daarvan vast te stellen, kan de consument aansprakelijk zijn voor de waardevermindering die daardoor is ontstaan, voor zover de wet dit toestaat.
- Heeft CoffeeByIvana de verplichte informatie over het herroepingsrecht niet verstrekt, dan is de consument niet aansprakelijk voor waardevermindering. Wanneer de wettelijk vereiste herroepingsinformatie ontbreekt, wordt de bedenktijd verlengd overeenkomstig de wet, met maximaal één jaar. Wordt die informatie alsnog binnen die periode verstrekt, dan eindigt de bedenktijd 14 dagen na ontvangst ervan.

Artikel 7 – Kosten en terugbetaling bij herroeping

- Bij volledige herroeping vergoedt CoffeeByIvana onverwijld, uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring, alle van de consument ontvangen betalingen voor de overeenkomst, inclusief de oorspronkelijke standaardleveringskosten. Extra kosten voor een door de consument gekozen duurdere leveringswijze worden niet vergoed voor zover deze de goedkoopste aangeboden standaardlevering overstijgen.
- De kosten van de retourzending zijn voor rekening van de consument, tenzij CoffeeByIvana heeft aangeboden deze kosten voor haar rekening te nemen of de consument vooraf niet over deze kosten is geïnformeerd.
- CoffeeByIvana betaalt het bedrag terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de consument de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de consument uitdrukkelijk met een andere betaalmethode instemt.
- Tenzij CoffeeByIvana aanbiedt de producten zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetaling totdat zij de producten heeft ontvangen of totdat de consument aantoont dat hij deze heeft teruggezonden, afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt. De terugbetaling brengt voor de consument geen kosten mee.
- Bij herroeping van slechts een deel van een bestelling worden de daarvoor betaalde productbedragen terugbetaald. De oorspronkelijke standaardverzendkosten worden niet terugbetaald voor zover die ook verschuldigd zouden zijn geweest voor de producten die de consument behoudt.

Artikel 8 – Uitsluiting van het herroepingsrecht

- Het wettelijke herroepingsrecht geldt niet voor producten waarvoor de wet een uitzondering bepaalt.
- Voor zover wettelijk toegestaan kan het herroepingsrecht onder meer zijn uitgesloten voor:
- producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- andere producten waarvoor een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt.
- Indien een bepaald product niet onder het herroepingsrecht valt, wordt dit vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk aan de consument meegedeeld.
- Het enkele feit dat een product uit een verpakking is gehaald, betekent niet automatisch dat het herroepingsrecht is uitgesloten. De wettelijke voorwaarden voor een uitzondering moeten daadwerkelijk van toepassing zijn.
- Koffiebonen of gemalen koffie zijn niet uitsluitend wegens de aanwezigheid van een houdbaarheidsdatum uitgesloten van het herroepingsrecht. CoffeeByIvana beroept zich alleen op de uitzondering voor snel bederfelijke producten of op de hygiëne-uitzondering als het concrete product en, bij de hygiëne-uitzondering, de verzegeling en ongeschiktheid voor retour daadwerkelijk aan de wettelijke voorwaarden voldoen. Een uitzondering op herroeping beperkt de rechten bij een gebrekkig of onveilig product niet.
- Het herroepingsrecht is niet van toepassing op zakelijke klanten, tenzij CoffeeByIvana schriftelijk anders met de zakelijke klant is overeengekomen.

Artikel 9 – De prijs

- De prijzen die aan consumenten worden getoond, zijn in euro's en inclusief btw en andere onvermijdbare kosten. Bestellingsafhankelijke verzendkosten worden afzonderlijk en vóór de bestelling duidelijk vermeld. Waar wettelijk vereist wordt ook de prijs per meeteenheid, zoals per kilogram, getoond.
- De aan consumenten vermelde koffieprijzen zijn inclusief 9% btw.
- In een duidelijk als zakelijk herkenbaar aanbod kunnen prijzen exclusief btw worden weergegeven, mits dit duidelijk bij de prijs staat. In een aanbod dat ook op consumenten is gericht, blijft de prijs inclusief btw duidelijk en voldoende opvallend zichtbaar.
- Eventuele verzendkosten worden vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk vermeld.
- Gedurende de geldigheidsduur van een aanbod wordt de daarin vermelde prijs niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van wijzigingen in btw-tarieven of andere wettelijke regelingen.
- Kennelijke prijsfouten en kennelijke druk- of zetfouten binden CoffeeByIvana niet wanneer de klant redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een fout.
- Bij een abonnement kan CoffeeByIvana een korting aanbieden voor vrijwillige eerdere betaling. De hoogste betalingskorting geldt voor vrijwillige volledige vooruitbetaling van de eerste vaste looptijd; een lagere betalingskorting kan gelden bij vrijwillige gedeeltelijke vooruitbetaling. Bij de reguliere kwartaalbetaling geldt de normale abonnementsprijs zonder de extra korting voor eerdere betaling van het volledige jaarbedrag of een deel daarvan. De aangeboden kortingspercentages, de prijs per levering, de totale prijs over de eerste vaste looptijd, de verzendkosten en het betaalschema worden vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk vermeld en op een duurzame gegevensdrager bevestigd. De korting heeft betrekking op het betaalmoment, niet op het gebruik van een bepaald betaalmiddel. Verboden betaaltoeslagen worden niet als korting vermomd.

Artikel 10 – Conformiteit en garantie

- CoffeeByIvana staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst, de redelijke verwachtingen die de consument op grond van het aanbod mag hebben en de toepasselijke wettelijke eisen.
- Een persoonlijke smaakvoorkeur of teleurstelling over bijvoorbeeld smaak, aroma of sterkte vormt op zichzelf geen gebrek aan de koffie, mits de geleverde koffie aan de overeenkomst, de productomschrijving en de wettelijke eisen voldoet. CoffeeByIvana biedt geen afzonderlijke smaak- of tevredenheidsgarantie, tenzij dit uitdrukkelijk bij het aanbod is vermeld. Deze bepaling geldt voor losse aankopen en leveringen binnen een abonnement. Zij beperkt niet het wettelijke herroepingsrecht, de regeling over waardevermindering in artikel 6 of de rechten bij bijvoorbeeld bedorven, onveilige, verkeerd geleverde of anderszins niet aan de overeenkomst beantwoordende koffie.
- Deze wettelijke rechten worden niet beperkt door een eventueel door CoffeeByIvana, de fabrikant of een leverancier verstrekte commerciële garantie.
- Indien een product niet aan de overeenkomst voldoet, meldt de klant dit binnen bekwame tijd na ontdekking aan CoffeeByIvana. Bij consumenten is een melding binnen een week in ieder geval tijdig. De consument wordt gevraagd een vermoedelijk onveilig levensmiddel niet verder te gebruiken en zo snel mogelijk contact op te nemen; dit verzoek verkort de wettelijke klachttermijn niet.
- Een klacht of melding van een gebrek kan worden ingediend via welcome@coffeebyivana.com.
- Bij een gegrond beroep op non-conformiteit zal CoffeeByIvana, afhankelijk van de omstandigheden en de wettelijke regels, het product kosteloos herstellen, vervangen of een andere wettelijk passende oplossing bieden.
- Voor consumenten geldt dat een gebrek dat binnen de wettelijke termijn wordt gemeld niet door een bepaling in deze algemene voorwaarden kan worden uitgesloten van wettelijke bescherming.
- Bewaren en houdbaarheid. Bewaar koffie op een droog en beschermd tegen warmte, licht en sterke geuren. Sluit de verpakking na opening zorgvuldig af. De vermelde datum van minimale houdbaarheid geldt bij de aangegeven bewaaromstandigheden voor de ongeopende verpakking; na opening kunnen smaak en aroma sneller afnemen. Verkeerd bewaren of gebruiken beperkt een aanspraak alleen voor zover de betreffende afwijking daardoor is veroorzaakt. De wettelijke bewijsregels blijven gelden.
- Voedselveiligheid en terugroepacties. Gebruik koffie met een vermoeden van onveiligheid niet verder en neem contact op via welcome@coffeebyivana.com. Vermeld indien mogelijk bestelnummer, batch- of lotnummer en houdbaarheidsdatum; foto's kunnen helpen. Het ontbreken daarvan sluit een klacht

niet automatisch uit. CoffeeByIvana onderzoekt de melding en neemt de wettelijk vereiste maatregelen, waaronder melding bij de bevoegde autoriteit en zo nodig het waarschuwen van klanten en terughalen van producten. Bij een terugroepactie verstrekt zij instructies en een passende kosteloze oplossing, met behoud van overige wettelijke rechten. Een geopende verpakking, verlopen bedenktijd of persoonlijke smaakvoorkeur als bedoeld in artikel 10 staat een gegronde veiligheidsklacht niet in de weg.

Artikel 11 – Levering en uitvoering

- CoffeeByIvana zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten bij de uitvoering van bestellingen.
- De bestelling wordt geleverd op het adres dat de klant bij de bestelling heeft opgegeven.
- CoffeeByIvana zal bestellingen zo spoedig mogelijk uitvoeren en binnen de bij het aanbod vermelde leveringstermijn.
- Indien geen leveringstermijn is overeengekomen, wordt de bestelling uiterlijk binnen 30 dagen geleverd, tenzij een andere wettelijke termijn of afspraak van toepassing is.
- Indien een bestelling vertraging oploopt of niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, wordt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
- Bij niet-beschikbaarheid of te late levering kan de consument CoffeeByIvana een passende aanvullende leveringstermijn geven. Wordt ook dan niet geleverd, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden. Een aanvullende termijn is niet nodig wanneer CoffeeByIvana levering weigert of tijdige levering essentieel was volgens de wettelijke regels. Na ontbinding worden de daarvoor ontvangen betalingen onverwijld terugbetaald. Een vervangend product wordt alleen met instemming van de klant geleverd.
- Het risico van beschadiging of verlies van een product gaat bij verkoop aan een consument over op de consument op het moment waarop het product aan de consument of een door hem aangewezen derde is geleverd, tenzij de wet anders bepaalt.
- Bij zakelijke klanten kunnen afwijkende afspraken over levering, risico en transport schriftelijk worden overeengekomen.
- Bij vermissing, beschadiging, een verkeerde levering of een beschadigde fabrieksseal kan de klant rechtstreeks contact opnemen met CoffeeByIvana. Meld zichtbare problemen bij voorkeur zo spoedig mogelijk en bewaar indien mogelijk verpakking en foto’s. Dit is geen vervaltermijn en beperkt de wettelijke klachttermijn niet. De consument hoeft een probleem met de door CoffeeByIvana ingeschakelde vervoerder niet zelf op te lossen.
- De klant geeft een juist afleveradres op en meldt adreswijzigingen voor toekomstige leveringen zo spoedig mogelijk. CoffeeByIvana bevestigt vanaf welke nog uitvoerbare levering de wijziging wordt verwerkt. Een mislukte bezorging of het niet afhalen van een pakket geldt niet op zichzelf als herroeping of opzegging. Alleen redelijke, aantoonbare extra kosten die wettelijk voor rekening van de klant komen, kunnen na toelichting worden doorberekend; kosten door een fout van CoffeeByIvana of haar vervoerder niet.

Artikel 12 – Abonnementen

12.1 Algemeen

- CoffeeByIvana biedt klanten de mogelijkheid om via de website een abonnement op koffie af te sluiten.
- Een jaarabonnement bestaat uit 13 leveringen. Iedere vier weken wordt één levering gedaan.
- De eerste vaste looptijd bedraagt 52 weken (364 dagen) vanaf de bevestigde ingangsdatum. Het jaarabonnement omvat precies dertien betaalde reguliere leveringen: de eerste op de ingangsdatum en daarna telkens vier weken later. De bevestiging vermeldt de ingangsdatum, einddatum en het leveringsschema. Een eventuele dertiende levering beëindigt de looptijd niet eerder; de laatste abonnementsperiode van vier weken loopt door tot de bevestigde einddatum. Een veertiende betaalde reguliere levering behoort uitsluitend tot een rechtsgeldig overeengekomen voortzetting na de eerste vaste looptijd.
- Een tijdelijke pauze, het overslaan van een levering of wijziging van de hoeveelheid is alleen mogelijk als dit bij het aanbod is toegezegd of partijen dit afzonderlijk overeenkomen. De bevestiging vermeldt dan de gevolgen voor leverdata, prijs en einddatum. Er ontstaat geen automatische nieuwe vaste looptijd. Wettelijke rechten bij een tekortkoming of herroeping blijven bestaan.
- Bij het aangaan van een abonnement wordt vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk vermeld:

- welk product of welke producten worden geleverd;
- hoeveel koffie per levering wordt geleverd;
- hoe vaak wordt geleverd;
- de prijs per levering en/of periode;
- eventuele verzendkosten;
- de eerste abonnementsduur;
- de wijze van betaling;
- de voorwaarden voor verlenging;
- de wijze en termijn van opzegging.
- Een abonnement wordt alleen afgesloten wanneer de klant daarvoor bewust kiest. Het plaatsen van een losse bestelling leidt niet automatisch tot een abonnement.
- De gekozen hoeveelheid, leveringsfrequentie, eerste leverdatum of leveringstermijn, prijs, verzendkosten, betaalmomenten, minimale looptijd en opzeggingsregels worden vóór de bestelling duidelijk getoond en opgenomen in de bevestiging. Bij een vaste looptijd wordt ook de totale prijs over die looptijd vermeld of, waar wettelijk toegestaan, de berekeningswijze daarvan.

12.2 Abonnement van een consument

- Een consumentenabonnement wordt aangegaan voor de duur die vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk op de website wordt vermeld.
- Bij een abonnement met een overeengekomen eerste vaste looptijd van 52 weken is gewone tussentijdse opzegging gedurende die vaste looptijd niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De consument kan het abonnement wel alvast opzeggen tegen het einde van deze looptijd, met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn van maximaal één maand. Tot de geldige einddatum blijven de overeengekomen betalings- en leveringsverplichtingen bestaan. De wettelijke rechten op herroeping en ontbinding blijven onverlet.
- Een consumentenabonnement dat vanaf het begin voor onbepaalde tijd loopt, kan op ieder moment worden opgezegd met de vooraf overeengekomen opzegtermijn van maximaal één maand.
- Indien een consumentenabonnement na afloop van de eerste overeengekomen periode wordt voortgezet, gebeurt dit overeenkomstig de wettelijke regels.
- Een consumentenabonnement dat voor bepaalde tijd is aangegaan en betrekking heeft op regelmatige levering van producten, wordt niet stilzwijgend verlengd voor een nieuwe vaste periode, behoudens wettelijke uitzonderingen.
- Indien het abonnement wordt voortgezet voor onbepaalde tijd, kan de consument het abonnement te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand.
- Voorbeeld bij een overeengekomen opzegtermijn van één maand: als de bevestigde vaste looptijd eindigt op 31 januari en automatische voortzetting is overeengekomen, loopt het abonnement vanaf 1 februari door voor onbepaalde tijd wanneer niet tijdig is opgezegd. Ontvangt CoffeeByIvana de opzegging op 1 februari, dan eindigt het abonnement op 1 maart. De opzegtermijn gaat direct bij ontvangst lopen en niet pas op de eerste dag van de volgende kalendermaand. Wordt de opzegging op 10 februari ontvangen, dan eindigt het abonnement op 10 maart. De afrekening vindt plaats overeenkomstig artikel 12.4.
- De consument kan het abonnement opzeggen op dezelfde wijze als waarop het is afgesloten. Een online afgesloten abonnement kan in ieder geval online worden opgezegd, waaronder per e-mail via welcome@coffeebyivana.com. Er gelden geen onnodige drempels, zoals verplicht telefonisch contact of uitsluitend opzeggen per aangetekende brief.
- De consument kan al tijdens de eerste vaste looptijd opzeggen tegen het einde daarvan, met de vooraf overeengekomen opzegtermijn van maximaal één maand. De consument kan niet worden verplicht uitsluitend binnen een bepaalde korte periode of op één specifiek moment van het jaar op te zeggen.

12.3 Abonnement van een zakelijke klant

- Voor zakelijke klanten kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt over de minimale abonnementsduur, verlenging en opzegtermijn.
- De overeengekomen abonnementsduur en opzegtermijn worden vóór het sluiten van de overeenkomst aan de zakelijke klant kenbaar gemaakt.

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt een zakelijk abonnement na de eerste overeengekomen looptijd voortgezet voor onbepaalde tijd en kan het daarna op ieder moment schriftelijk of per e-mail worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. Opzegging tegen het einde van de eerste looptijd is met dezelfde opzegtermijn mogelijk.
- Voor zakelijke klanten kunnen partijen schriftelijk een andere abonnementsduur of opzegtermijn overeenkomen.

12.4 Wijziging van een abonnement

- Een wijziging van een abonnement, zoals een andere hoeveelheid koffie, andere leveringsfrequentie of andere abonnementsvariant, wordt alleen doorgevoerd nadat de klant daarmee heeft ingestemd.
- Binnen het jaarabonnement van 52 weken kan de klant per nieuw abonnementskwartaal van koffiesmaak wisselen, bijvoorbeeld van Red Blend naar Purple Blend, met maximaal vier wisselmomenten per aaneengesloten periode van 52 weken. Een abonnementskwartaal duurt dertien weken vanaf de overeengekomen ingangsdatum; het gaat niet om kalenderkwartalen. De eerste wisseling kan ingaan bij het begin van het tweede abonnementskwartaal. Binnen de eerste vaste looptijd zijn daardoor drie wisselingen mogelijk; de vierde kan ingaan bij voortzetting na die looptijd. Een smaakwijziging begint geen nieuwe vaste looptijd en verlengt de bestaande looptijd niet.
- De klant geeft de gewenste koffiesmaak voor het volgende abonnementskwartaal per e-mail door via welcome@coffeebyivana.com. CoffeeByIvana moet de melding binnen het lopende abonnementskwartaal hebben ontvangen, uiterlijk één kalendermaand vóór de ingangsdatum van het volgende abonnementskwartaal. Heeft die voorafgaande kalendermaand geen overeenkomstige dag, dan geldt de laatste dag van die maand als deadline. De klant beslist dus in het lopende kwartaal over de smaak van het volgende kwartaal. Een melding vóór het begin van het lopende kwartaal wordt niet voor een latere kwartaalovergang ingepland. Tot de deadline kan de klant de keuze aanpassen; de laatste tijdig ontvangen keuze waarvoor overeenstemming over eventuele prijsverschillen bestaat, geldt. CoffeeByIvana bevestigt de keuze en ingangsdatum per e-mail.
- Na de deadline staat de koffiesmaak voor het volgende abonnementskwartaal vast en kan die keuze voor dat kwartaal niet meer worden gewijzigd of teruggedraaid uitsluitend omdat de klant liever een andere smaak wil. Zonder tijdige wijzigingsmelding wordt de laatst overeengekomen koffiesmaak in het volgende kwartaal voortgezet. Een te late aanvraag wijzigt de reeds vastgelegde leveringen niet. Voor een later kwartaal moet de klant opnieuw tijdig een melding indienen binnen het dan lopende kwartaal. Wettelijke rechten op herroeping, ontbinding en een product dat aan de overeenkomst voldoet blijven onverlet, waaronder de rechten bij verkeerd geleverde, gebrekkige of onveilige koffie. De geldige einddatum na opzegging blijft eveneens gelden.
- Voorbeeld bij een start op 1 juni 2026: de deadlines zijn 31 juli 2026 voor een wijziging vanaf 31 augustus 2026; 30 oktober 2026 voor een wijziging vanaf 30 november 2026; 1 februari 2027 voor een wijziging vanaf 1 maart 2027. De vierde wijziging kan uitsluitend bij voortzetting ingaan: daarvoor geldt 30 april 2027 voor een wijziging vanaf 31 mei 2027. De wijziging geldt voor de geplande leveringen vanaf de genoemde ingangsdatum; zij verplaatst geen leverdatum.
- Voorbeeld bij een start op 1 januari 2027: de deadlines zijn 2 maart 2027 voor een wijziging vanaf 2 april 2027; 2 juni 2027 voor een wijziging vanaf 2 juli 2027; 1 september 2027 voor een wijziging vanaf 1 oktober 2027. De vierde wijziging kan uitsluitend bij voortzetting ingaan: daarvoor geldt 30 november 2027 voor een wijziging vanaf 31 december 2027. De wijziging geldt voor de geplande leveringen vanaf de genoemde ingangsdatum; zij verplaatst geen leverdatum.
- Deze smaakregeling staat los van het leveringsritme: het jaarabonnement bestaat uit dertien leveringen, met telkens vier weken tussen de leveringen. De nieuwe smaak geldt voor de volgens het overeengekomen schema geplande leveringen vanaf het begin van het nieuwe abonnementskwartaal. De kwartaalwisseling zelf leidt niet tot een extra levering of een andere leverdatum. De kwartaalbetaling vindt vooraf plaats zoals geregeld in artikel 13.
- Een smaakwijziging is mogelijk binnen het beschikbare koffieassortiment. Eventuele prijsverschillen worden vooraf duidelijk meegedeeld en alleen met instemming van de klant toegepast. Is de gewenste smaak niet beschikbaar of is vóór de deadline geen overeenstemming bereikt over een prijsverschil, dan blijft de bestaande smaak gelden, tenzij partijen tijdig een andere beschikbare smaak overeenkomen.
- Indien een wijziging leidt tot een hogere prijs, wordt de klant vóór de wijziging hierover geïnformeerd.
- Deze voorwaarden geven CoffeeByIvana geen zelfstandig recht om lopende abonnementstarieven of andere overeengekomen voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Een wijziging van een bestaand abonnement vergt instemming van de klant, behoudens een rechtstreeks uit de wet voortvloeiende

wijziging. Alleen een aankondiging en het uitblijven van een reactie gelden niet als instemming. Nieuwe tarieven voor nieuwe abonnementen wijzigen bestaande overeenkomsten niet.

- Opzegging beëindigt de verplichting tot leveringen na de einddatum. Leveringen die volgens het overeengekomen schema vóór die datum verschuldigd zijn, blijven verschuldigd, tenzij sprake is van herroeping, ontbinding of een andere afspraak. Vooruitbetaalde bedragen voor leveringen na de einddatum worden binnen 14 dagen na beëindiging terugbetaald. Een administratieve verwerkingstermijn verlengt de opzegtermijn niet. CoffeeByIvana bevestigt de opzegging en de einddatum per e-mail.
- Voor de financiële afrekening worden kwartaaltermijnen toegerekend aan de totale overeengekomen abonnementsprijs; een kwartaalbetaling koopt geen los nieuw kwartaalabonnement. Bij dertien gelijke leveringen is de betaalde productprijs per levering één dertiende van de totale productprijs over het eerste jaar, met inbegrip van de overeengekomen korting.
- Afzonderlijk overeengekomen verzendkosten worden toegerekend aan de betreffende levering. Bij verschillende hoeveelheden of prijzen bevat de bevestiging een gespecificeerde verdeling. Een eindafrekening vermeldt de rechtsgeldig verschuldigde leveringen, ontvangen betalingen en het terug te betalen of nog verschuldigde saldo. Dit laat de bijzondere regels over terugbetaling bij herroeping onverlet.

Artikel 13 – Betaling

- De klant betaalt de prijs op de wijze en binnen de termijn die bij het aanbod of tijdens het bestelproces is vermeld.
- Bij een abonnement wordt de betaalwijze en het moment waarop de betaling plaatsvindt vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk aan de klant meegedeeld.
- Bij automatische incasso wordt een geldige incassomachtiging verkregen. CoffeeByIvana informeert de klant vooraf over bedrag en incassodatum overeenkomstig de toepasselijke incassoregels en de overeengekomen aankondigingstermijn. De voorwaarden zelf vormen geen incassomachtiging.
- Voor zakelijke klanten kunnen aanvullende betalingsafspraken worden gemaakt.
- De klant dient onjuistheden in verstrekte betaal-, persoons- of adresgegevens zo spoedig mogelijk aan CoffeeByIvana te melden.
- Bij het afsluiten van een abonnement met een eerste vaste looptijd van 52 weken kan de consument kiezen uit de betaalopties die in het aanbod beschikbaar zijn. De gekozen betaaloptie wijzigt de overeengekomen hoeveelheid koffie, leveringsfrequentie, vaste looptijd en opzeggingsrechten niet. Kwartaalbetaling maakt het abonnement gedurende de vaste looptijd niet per kwartaal opzegbaar.
- Volledige vooruitbetaling: de consument kiest er vrijwillig voor de totale prijs over de eerste 52 weken vóór de eerste levering te betalen. Daarvoor geldt de hoogste in het aanbod vermelde betalingskorting. Deze keuze wordt uitdrukkelijk vastgelegd tijdens het bestellen; alleen instemmen met de algemene voorwaarden geldt niet als een afzonderlijke keuze voor volledige vooruitbetaling.
- Gedeeltelijke vooruitbetaling: de consument kan, indien aangeboden, kiezen voor een aanbetaling en betaling van het restant volgens het vooraf getoonde schema. Hiervoor kan een lagere betalingskorting gelden. Een variant met 50% van het jaarbedrag vooraf wordt alleen aangeboden als het volledige schema voldoet aan de wettelijke grenzen voor vooruitbetaling bij de opeenvolgende productleveringen. De wettelijke mogelijkheid om minimaal 50% van de koopprijs van de betreffende producten bij of na levering te betalen blijft beschikbaar. Alleen het feit dat de aanbetaling 50% van het jaarbedrag bedraagt, is daarvoor niet voldoende.
- Kwartaalbetaling vooraf: het jaarbedrag wordt betaald in vier kwartaaltermijnen. Een betalingskwartaal duurt dertien weken, gerekend vanaf de overeengekomen ingangsdatum van het abonnement. De eerste termijn wordt vóór de eerste levering betaald en de volgende termijnen vóór aanvang van het betreffende betalingskwartaal. De concrete bedragen en uiterste betaaldata worden vóór de bestelling duidelijk meegedeeld en in de bevestiging opgenomen. Bij de vrijwillig gekozen volledige vooruitbetaling van de kwartaaltermijn worden de voor dat kwartaal geplande leveringen pas na ontvangst van die betaling uitgevoerd. Een reeds betaalde kwartaaltermijn dekt alle volgens het overeengekomen schema binnen dat betalingskwartaal geplande leveringen; er wordt niet daarnaast voor iedere levering opnieuw betaald. Het leveringsritme blijft eenmaal per vier weken en het jaarabonnement blijft bestaan uit dertien leveringen. De vier kwartaaltermijnen vormen samen de overeengekomen totale jaarprijs, inclusief vooraf vermelde verzendkosten en eventuele korting. Eventuele afrondingsverschillen worden vooraf in het betaalschema verwerkt. Voor consumenten blijft een betaalmogelijkheid beschikbaar waarbij minimaal 50% van de koopprijs van de betreffende producten bij of na levering wordt betaald. De eis van volledige ontvangst van de kwartaaltermijn vóór

levering geldt alleen bij een vrijwillige keuze voor volledige vooruitbetaling. Automatische incasso vereist een geldige machtiging en voorafgaande informatie over bedrag en incassodatum overeenkomstig de toepasselijke regels.

- CoffeeByIvana bevestigt de gekozen betaaloptie, de eventuele bijbehorende korting en de betaalmomenten. Een wijziging van de betaaloptie of de daarvoor geldende prijs tijdens de vaste looptijd vergt instemming van de klant. Als de consument een overeengekomen betaling mist, gelden de bepalingen over achterstand, verzuim en incassokosten hieronder. Het uitblijven van betaling leidt niet automatisch tot het vervallen of terugvorderen van alle eerder verleende korting.
- Bij automatische voortzetting na de eerste 52 weken wordt de consument niet verplicht opnieuw de volledige abonnementsduur vooruit te betalen. De overeengekomen kwartaalbetaling wordt voortgezet, tenzij anders is overeengekomen, met behoud van het recht om op ieder moment op te zeggen met de overeengekomen opzegtermijn van maximaal één maand. Betaling voor een kwartaal verplicht de consument na de eerste vaste looptijd niet het gehele kwartaal uit te zitten. Vooruitbetaalde bedragen voor leveringen na de geldige einddatum worden overeenkomstig artikel 12.4 terugbetaald. De vóór het sluiten van de overeenkomst vermelde prijs na de kortingsperiode is van toepassing.
- Bij rechtsgeldige herroeping, ontbinding of andere beëindiging worden vooruitbetaalde bedragen en eventuele kortingsbedragen overeenkomstig de wet afgerekend. Voor zover niet-geleverde producten moeten worden terugbetaald, gebeurt dit op basis van de daarvoor daadwerkelijk betaalde prijs, inclusief de toegepaste korting. Een betalingskorting beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.

13.1 Betalingsachterstand en verzuim van consumenten

- De bepalingen in artikelen 13.1 tot en met 13.5 gelden voor consumenten. Er is een betalingsachterstand wanneer een opeisbaar bedrag niet of niet volledig is betaald op de vóór het sluiten van de overeenkomst overeengekomen betaaldatum. Bij automatische incasso kan dit onder meer het geval zijn na een mislukte of teruggeboekte incasso. Het enkele mislukken van een incasso door een fout van CoffeeByIvana of haar betaaldienstverlener maakt de consument niet tot wanbetaler. Wettelijke rechten om betaling op te schorten of te verrekenen blijven onverlet; een betaling die op rechtsgeldige gronden is opgeschort, geldt voor deze regeling niet als wanbetaling.
- Een betalingsachterstand betekent niet in alle gevallen dat de consument al in verzuim is. Het verzuim treedt in volgens de artikelen 6:81 tot en met 6:83 BW. Als daarvoor een ingebrekestelling nodig is, stuurt CoffeeByIvana een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn van ten minste 14 dagen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst, om alsnog te betalen. CoffeeByIvana vermeldt de openstaande factuur, het verschuldigde bedrag en de betaalwijze. Betaalt de consument niet binnen die termijn, dan treedt het verzuim in. Waar de wet verzuim zonder ingebrekestelling laat intreden, geldt die wettelijke regeling.

13.2 Opschorting en ontbinding wegens wanbetaling

- Bij een opeisbare betalingsachterstand mag CoffeeByIvana haar daartegenover staande leveringsverplichtingen opschorten voor zover de wet dat toestaat en de achterstand de omvang van de opschorting rechtvaardigt. CoffeeByIvana informeert de consument schriftelijk over de achterstand, de reden en omvang van de opschorting en de wijze waarop de levering na betaling wordt hervat. Opschorting beëindigt de overeenkomst niet en geeft op zichzelf geen recht om alle toekomstige abonnementstermijnen ineens op te eisen of de vaste looptijd automatisch te verlengen.
- CoffeeByIvana kan de overeenkomst geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel ontbinden als de consument in verzuim is en de tekortkoming de ontbinding met haar gevolgen rechtvaardigt, overeenkomstig artikel 6:265 BW. Een geringe of zeer kortdurende achterstand rechtvaardigt niet automatisch ontbinding. CoffeeByIvana beoordeelt onder meer de hoogte en duur van de achterstand, eventuele herhaling, de reactie van de consument en de gevolgen van de ontbinding. Er geldt geen automatisch ontbindingsrecht na één mislukte incasso of een vast aantal gemiste betalingen.
- Voordat CoffeeByIvana wegens wanbetaling ontbindt, waarschuwt zij de consument schriftelijk voor die mogelijkheid en geeft zij nog een redelijke gelegenheid van ten minste 14 dagen vanaf de dag na ontvangst van de waarschuwing om de achterstand te herstellen. Deze waarschuwing kan worden gecombineerd met een wettelijk vereiste aanmaning, mits aan alle daarvoor

geldende eisen wordt voldaan. Ontbinding gebeurt vervolgens door een schriftelijke verklaring waarin de grond, de omvang en de datum van ontbinding worden vermeld.

13.3 Openstaande bedragen rente en schade

- CoffeeByIvana kan betaling verlangen van rechtsgeldig verschuldigde, opeisbare bedragen. Vanaf het intreden van verzuim kan zij de wettelijke rente voor niet-handelstransacties volgens artikel 6:119 BW rekenen over het achterstallige bedrag, gedurende de periode van verzuim. Er geldt geen afzonderlijke contractuele boeterente.
- Na ontbinding worden de financiële gevolgen afgehandeld volgens de wet. Voor reeds correct geleverde en niet betaalde koffie blijft de daarvoor verschuldigde betaling bestaan, voor zover die leveringen buiten de ontbinding vallen. Voor leveringen die door de ontbinding vervallen, worden niet automatisch alle resterende verkoopbedragen als abonnementskosten opgeëist. Eventuele vooruitbetalingen voor vervallen leveringen worden in de afrekening verwerkt.
- Bij een toerekenbare tekortkoming kan CoffeeByIvana volgens de artikelen 6:74 en 6:277 BW vergoeding verlangen van de daardoor geleden schade, waaronder aantoonbare gederfde winst voor zover wettelijk vergoedbaar. Zij specificeert de grondslag en berekening en houdt rekening met bespaarde kosten, redelijke mogelijkheden om schade te beperken en overige wettelijk relevante omstandigheden. Er geldt geen vaste beëindigingsboete, geen automatische vergoeding ter hoogte van alle resterende termijnen en geen dubbele vergoeding van dezelfde schade. Het schadebedrag kan daarom niet vooraf als één vast bedrag worden genoemd.

13.4 Voorwaarden voor incassokosten bij consumenten

- CoffeeByIvana brengt buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend in rekening wanneer de consument in verzuim is en daarna een correcte kosteloze aanmaning volgens artikel 6:96 lid 6 BW heeft ontvangen. Deze aanmaning geeft de consument nog 14 volle dagen om zonder incassokosten te betalen, ingaande op de dag na ontvangst. De aanmaning vermeldt de opeisbare hoofdsom, de betaalwijze en het concrete bedrag aan incassokosten dat bij uitblijven van tijdige betaling verschuldigd wordt. Alleen verwijzen naar een percentage, deze voorwaarden of het wettelijke maximum is niet voldoende.
- Heeft de consument binnen die termijn de volledige aangemaande hoofdsom betaald, dan zijn geen incassokosten verschuldigd. Bij gedeeltelijke betaling binnen de termijn worden de kosten berekend over het deel van de aangemaande hoofdsom dat na afloop nog openstaat, met toepassing van de wettelijke grenzen en de hierna genoemde cumulatieregeling. Een aanmaning die pas het verzuim laat intreden, vervangt niet de daarna vereiste veertiendagenbrief voor incassokosten.
- Kan de consument voor meerdere vorderingen tegelijk worden aangemaand in de zin van artikel 6:96 lid 6 BW, dan worden deze overeenkomstig artikel 6:96 lid 7 BW in één aanmaning opgenomen. Voor de gewone staffel worden de betreffende hoofdsommen bij elkaar opgeteld. Voor de in artikel 13.5 bedoelde termijnbetalingen geldt de afwijkende wettelijke cumulatieregeling. Vorderingen worden niet kunstmatig gesplitst om hogere incassokosten te berekenen.
- De incassokosten worden berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Voor een vordering waarop de gewone staffel van toepassing is, gelden de volgende schijven over de opeisbare hoofdsom, zonder deze voor de berekening te verhogen met rente of incassokosten:

  15% over de eerste € 2.500;

  10% over de volgende € 2.500;

  5% over de volgende € 5.000;

  1% over de volgende € 190.000;

  0,5% over het meerdere boven € 200.000.

- Bij de gewone staffel geldt een minimum van € 40 en een maximum van € 6.775 aan incassokosten, tenzij de bijzondere cumulatieregeling hieronder een lager bedrag voorschrijft. CoffeeByIvana rekent geen btw-toeslag over deze incassokosten en brengt daarnaast geen afzonderlijke herinneringskosten, aanmaningskosten of administratiekosten voor dezelfde

buitengerechtelijke incasso in rekening. Wettelijke rente staat los van de incassokosten. Eventuele proces- en executiekosten zijn alleen verschuldigd voor zover daarvoor een wettelijke grondslag of rechterlijke beslissing bestaat.

- CoffeeByIvana kan een opeisbare vordering zelf innen of uit handen geven aan een bevoegde incassodienstverlener. Een ingeschakelde partij die op grond van de Wet kwaliteit incassodienstverlening registratieplichtig is, moet in het Register incassodienstverlening zijn ingeschreven. De wettelijke gevolgen van artikel 18 van die wet, waaronder het niet verschuldigd zijn van incassokosten en rente in de daarin bedoelde gevallen, blijven volledig van toepassing. Voor advocaten en gerechtsdeurwaarders gelden de wettelijke uitzonderingen op deze registratieplicht.

13.5 Bijzondere regeling voor terugkerende termijnbetalingen

- Voor terugkerende termijnbetalingen uit dezelfde overeenkomst waarvoor de wettelijke minimumvergoeding geldt, past CoffeeByIvana artikel 6:96 lid 8 BW en artikel 2a van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten toe. Dit betreft in de praktijk termijnbedragen tot circa € 266,67. Bij elke nieuwe aanmaning wordt zes maanden teruggekeken: is in die periode niet eerder aangemaand voor een dergelijke termijn die vervolgens niet volledig en tijdig is betaald, dan geldt maximaal € 40. Is dat wel gebeurd, dan geldt voor de volgende betreffende termijn maximaal € 20. Voor iedere termijn moeten de vereiste aanmaning en betaaltermijn in acht zijn genomen.
- Worden meerdere achterstallige termijnbetalingen in één aanmaning opgenomen en valt ten minste één daarvan onder deze bijzondere regeling, dan worden de incassokosten niet per termijn opgeteld. De vergoeding bedraagt dan hoogstens het hoogste bedrag dat voor één van die aangemaande termijnen afzonderlijk in rekening mag worden gebracht, met toepassing van artikel 2a lid 2 van het Besluit.
- Voorbeeld bij kwartaalbetaling: bij een eerste onbetaalde kwartaaltermijn van € 90, zonder relevante eerdere aanmaning in de voorafgaande zes maanden, bedragen de incassokosten na een correcte en onbetaald gebleven veertiendagenbrief maximaal € 40. Voor een volgende afzonderlijk aangemaande kwartaaltermijn van € 90 geldt maximaal € 20 als in de zes maanden vóór die aanmaning al is aangemaand voor een onder de minimumregeling vallende termijn die niet tijdig volledig is betaald. Worden de eerste twee achterstallige kwartaaltermijnen samen in één brief aangemaand, zonder relevante eerdere aanmaning, dan geldt voor die brief maximaal € 40, niet € 80. Het voorbeeldbedrag van € 90 is uitsluitend ter toelichting en legt geen abonnementsprijs vast. Voor dezelfde termijn worden niet herhaaldelijk incassokosten gerekend.

Artikel 14 – Klachten

- CoffeeByIvana beschikt over een klachtenprocedure en behandelt klachten zorgvuldig.
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst kunnen worden ingediend via: welcome@coffeebyivana.com
- Een klacht wordt zo duidelijk mogelijk omschreven en binnen bekwame tijd gemeld. Bij consumenten is een klacht over non-conformiteit binnen zeven dagen na ontdekking in ieder geval tijdig. Artikel 10 is van toepassing.
- CoffeeByIvana bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 14 dagen.
- Indien meer tijd nodig is om een klacht te onderzoeken, informeert CoffeeByIvana de klant binnen deze termijn over de verwachte termijn voor inhoudelijke beantwoording.
- Het indienen van een klacht beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.
- Indien een klacht gegrond wordt bevonden, zal CoffeeByIvana afhankelijk van de omstandigheden en de wettelijke regels een passende oplossing bieden, zoals herstel, vervanging, terugbetaling of een andere passende oplossing.
- De klacht kan ook per post naar het vestigingsadres in artikel 2 worden gestuurd. Vermeld bij voorkeur het bestelnummer, de betrokken levering en de gewenste oplossing. Gebruik van een bepaald formulier is niet verplicht. Als partijen niet tot een oplossing komen, kan de consument zich tot de bevoegde rechter wenden. Een afzonderlijk klachtenreglement geldt alleen als dit vóór de overeenkomst beschikbaar is gesteld; het kan de wettelijke rechten of de voor de consument gunstiger bepalingen in deze voorwaarden niet beperken.

Artikel 15 – Geschillen en toepasselijk recht

- Op overeenkomsten tussen CoffeeByIvana en de klant is Nederlands recht van toepassing.
- Voor consumenten geldt dat een rechtskeuze voor Nederlands recht de consument niet de bescherming ontneemt die hem op grond van dwingendrechtelijke bepalingen van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft toekomt, indien de overeenkomst aan de daarvoor geldende voorwaarden voldoet.
- Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de wettelijke regels.
- Voor zakelijke klanten geldt, voor zover wettelijk toegestaan, de bevoegde rechter in Nederland overeenkomstig de wettelijke regels, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

- Aanvullende of van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen zijn alleen geldig indien deze schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.
- Afwijkende bepalingen mogen bij consumenten niet in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen.
- Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden in strijd blijkt te zijn met dwingend recht, blijft de betreffende wettelijke bepaling van toepassing.
- De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven zoveel mogelijk in stand.

Artikel 17 – Spaarsysteem

- Klanten doen automatisch mee aan het spaarsysteem van CoffeeByIvana. Voor iedere betaalde bestelling spaart de klant één koffieboontje, ongeacht het aantal kilo’s, verpakkingen of producten in die bestelling. Een account aanmaken is niet nodig.
- Het spaarsaldo wordt bijgehouden op basis van het e-mailadres waarmee de klant bestelt. De klant gebruikt bij iedere bestelling hetzelfde e-mailadres om de koffieboontjes in één saldo te verzamelen. De actuele spaarstand wordt vermeld in de bestelbevestiging.
- Na dertien betaalde bestellingen heeft de klant recht op één gratis verpakking koffie van één kilogram in een beschikbare koffiesmaak naar eigen keuze. De klant ontvangt daarvoor automatisch per e-mail een persoonlijke code op het e-mailadres waarmee is gespaard.
- De code is gekoppeld aan het e-mailadres waarmee is gespaard en kan één keer worden gebruikt voor één gratis kilopak koffie. De technische code is vier weken (28 dagen) geldig vanaf de verzenddatum van de e-mail; de e-mail vermeldt de uiterste gebruiksdatum. Daarna kan de code niet meer worden gebruikt, maar vervalt de al verdiende aanspraak op de gratis koffie niet uitsluitend door het verlopen van deze code. De klant kan via welcome@coffeebyivana.com kosteloos een vervangende code vragen, zolang de aanspraak niet is ingewisseld of volgens de wettelijke regels is verjaard. Er geldt geen aanvullende contractuele vervaltermijn van vier weken voor de verdiende beloning. Deze regeling wordt vóór de aankoop duidelijk bij het spaarsysteem vermeld.
- Bij uitgifte van een code worden de dertien daarvoor gebruikte koffieboontjes van het spaarsaldo afgeschreven. Eventuele overige koffieboontjes blijven behouden. Bij volgende betaalde bestellingen spaart de klant verder voor een nieuwe beloning.
- Geannuleerde of terugbetaalde bestellingen tellen niet mee voor het spaarsysteem. Als daarvoor al een koffieboontje is toegekend, wordt het saldo gecorrigeerd. Over gratis koffie worden geen koffieboontjes gespaard. Een bestelling met uitsluitend gratis koffie levert dus geen koffieboontje op; bevat een bestelling ook betaalde producten, dan geldt daarvoor de normale regel van maximaal één koffieboontje per betaalde bestelling.
- Ook voor jaarabonnementen wordt de beloning via een code verstrekt en niet automatisch met de laatste levering meegestuurd. Iedere betaalde reguliere koffielevering telt voor het sparen als één bestelling. De kwartaalbetalingen tellen niet daarnaast als afzonderlijke spaarmomenten. Na de dertiende betaalde reguliere levering wordt de code per e-mail uitgegeven. De hiervoor genoemde koppeling aan het e-mailadres, eenmalige inwisseling en geldigheidsduur van vier weken gelden ook voor deze code. De gekozen smaak van de gratis verpakking telt niet als een wijziging van de reguliere abonnementsblend en wijzigt de looptijd van het abonnement niet.

- Deelname aan het spaarsysteem en correctie van het spaarsaldo beperken de wettelijke rechten op herroeping, garantie, terugbetaling of ontbinding niet. Vragen over het spaarsaldo, de code of de beloning kunnen worden gesteld via welcome@coffeebyivana.com.
- Voor het inwisselen is geen nieuwe betaalde aankoop vereist. Eventuele verzendkosten voor een afzonderlijke gratis verpakking worden vóór het verdienen en vóór het inwisselen duidelijk vermeld. Zonder vooraf meegedeelde afspraak worden geen extra kosten voor de beloning berekend. Kan de code door een storing of gebrek aan beschikbare koffie niet worden gebruikt, dan behoudt de klant de aanspraak en biedt CoffeeByIvana een bruikbare oplossing. Het stoppen van een abonnement laat eerder verdiende koffieboontjes en beloningen onverlet. Deze voorwaarden geven CoffeeByIvana geen recht om opgebouwde aanspraken eenzijdig te laten vervallen.

Artikel 18 – Persoonsgegevens

- CoffeeByIvana verwerkt persoonsgegevens voor het behandelen en uitvoeren van bestellingen, betalingen, abonnementen, klachten, veiligheidsmeldingen en het spaarsysteem, voor zover daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Het bijhouden van koffieboontjes en versturen van de bijbehorende code is onderdeel van de uitvoering van het spaarsysteem. Aanvaarding van deze voorwaarden is geen algemene toestemming voor andere verwerkingen of reclame.
- De afzonderlijke privacyverklaring legt uit welke gegevens worden verwerkt, voor welke doelen en grondslagen, met welke ontvangers, hoe lang zij worden bewaard en welke privacyrechten de klant heeft. Deze informatie is beschikbaar wanneer de gegevens worden verzameld. De klant kan privacyvragen stellen via welcome@coffeebyivana.com. Reclameberichten worden alleen verzonden als dat wettelijk is toegestaan, met een eenvoudige kosteloze afmeldmogelijkheid; afmelden voor reclame beëindigt het abonnement of een verdiende spaarbeloning niet.

Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen. U mag ook een andere ondubbelzinnige verklaring gebruiken.

Aan: LuxuryByIvana B.V., handelend onder de naam CoffeeByIvana; e-mail: welcome@coffeebyivana.com.

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/de levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Omschrijving product of abonnement: .....

Besteld op (*) / Ontvangen op (*): .....

Naam/Namen consument(en): .....

Adres consument(en): .....

Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend): .....

Datum: .....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.