

## **Algemene Voorwaarden Makro Kerstpakketten**

### **Artikel 1 – Definities**

Zaken: alle door of namens Makro Kerstpakketten ter uitvoering van een opdracht of overeenkomst vervaardigde en/of geleverde zaken, waaronder begrepen Geschenken, alsmede door Makro Kerstpakketten te leveren diensten.

Bestelperiode: de periode of periode waarbinnen de Begunstigde de mogelijkheid heeft om een ontvangen Voucher te verzilveren door een Cadeau te bestellen bij Makro Kerstpakketten.

Cadeau: een fysiek cadeau, kerstpakket, (digitale) cadeaubon, bon van een winkel of een donatie aan een van de goede doelen die de Begunstigde kiest via een van de programma's of concepten van Makro Kerstpakketten.

Begunstigde: de als zodanig door de Klant aangewezen medewerker en/of relatie die een Voucher ontvangt waarmee een Cadeau kan worden geselecteerd.

Inlogcode: unieke combinatie van een gebruikersnaam en een wachtwoord die de Geschenkgerechtigde recht geeft op de bestelling van één of meerdere Cadeaus via de Website.

Afnemer: de onderneming, de organisatie en/of de natuurlijke persoon met wie Makro Kerstpakketten een Overeenkomst sluit waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Klantvariabelen: alle zaken die kenmerkend zijn voor de Klant, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de teksten, het bedrijfslogo en de huisstijl(en) en/of afbeeldingen van de Klant die Makro Kerstpakketten gebruikt om de Website en/of het drukwerk voor de Klant te personaliseren.

Makro Kerstpakketten: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Inpakcentrale ICN B.V. statutair gevestigd aan de Dijkgraaf 21 (6921 RL) Duiven (KvK-nummer 09110454), tevens handelend onder de naam: Makro Kerstpakketten.

Niet-ingewisselde Voucher: een Voucher die is uitgegeven aan de Begunstigde van het Cadeau, maar waarmee geen daadwerkelijke bestelling is geplaatst binnen de Bestelperiode.

Overeenkomst: iedere overeenkomst, rechtshandeling en/of transactie tussen Makro Kerstpakketten en Afnemer, alsmede iedere wijziging daarvan of aanvulling daarop.

Online Keuze Cadeau: Assortiment samengesteld door Makro Kerstpakketten beschikbaar op een niet-gepersonaliseerde algemene Website.

Partijen: de partijen bij een Overeenkomst, te weten Makro Kerstpakketten en de Afnemer.

Algemene Voorwaarden: deze algemene verkoopvoorwaarden van Makro Kerstpakketten.

Tegoedbon: een tegoedbon afkomstig van Makro Kerstpakketten met een Inlogcode waarmee de Begunstigde kan kiezen uit een van de digitale of fysieke Geschenken of de keuze voor een goed doel, die de Klant via een Website van Makro Kerstpakketten aan de Begunstigde aanbiedt.

Voucherpakket: Een digitaal of fysiek pakket met een begeleidende brief (optioneel), cadeaubrochure (optioneel), een voucher met inlogcode, antwoordkaart (optioneel), bestelregels en bestelinstructies.

Website: een (sub)pagina van een website van Makro Kerstpakketten, al dan niet specifiek toegespitst op de Klant, waarop de Begunstigde met behulp van een Voucher een van de beschikbare Geschenken kan bestellen.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en transacties tussen Makro Kerstpakketten en de Klant en maken daar onlosmakelijk en onvoorwaardelijk deel van uit.
2. Alle offertes en aanbiedingen binden Makro Kerstpakketten niet, maar dienen slechts als uitnodiging tot het plaatsen van een bestelling. Een Overeenkomst komt slechts tot stand indien en voor zover Makro Kerstpakketten een opdracht heeft bevestigd of met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.
3. Indien van enig artikel of bepaling van de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst wordt afgeweken, laat dit de geldigheid van de overige artikelen of bepalingen van de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst onverlet.
4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden of bedingen van Afnemer wordt door Makro Kerstpakketten uitdrukkelijk van de hand gewezen en is derhalve niet van toepassing op de Overeenkomst tussen Makro Kerstpakketten en Afnemer.
5. Wijzigingen of aanvullingen op een of meer bepalingen van de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden gelden slechts indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen. Dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen zijn uitsluitend van toepassing op de betreffende Overeenkomst

## **Artikel 3 – Variabelen voor de klant**

1. Na ontvangst van de volledige betaling van de Artikelen zal Makro Kerstpakketten de door Klant bestelde Geschenken aan de Klant leveren.
2. De Geschenken worden afgeleverd op het door de Klant opgegeven (e-mail)adres. De Klant moet de Geschenken, met inbegrip van de Vouchers en Inlogcodes, als zekerheden behandelen en als zodanig bewaren tot het moment van uitgifte aan de Begunstigde. Vanaf het moment van ontvangst van de Geschenken gaat het risico en de verantwoordelijkheid volledig over op de Klant.
3. Klantvariabelen kunnen door Makro Kerstpakketten worden gebruikt bij de opmaak van de Website en op drukwerk, indien van toepassing. De tijdige levering van Klantvariabelen is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant. Makro Kerstpakketten is niet aansprakelijk voor enige vertraging of vertragingsschade als gevolg van te late, onjuiste of onvolledige levering van Klantvariabelen.
4. De verschijningsvorm en inhoud van de Waardebonnen en Cadeaus worden bepaald en samengesteld door Makro Kerstpakketten. Makro Kerstpakketten is verantwoordelijk voor de personalisatie van de Website. Alle Klantvariabelen dienen door de Klant te worden aangeleverd conform de planning, maateisen en andere instructies van Makro Kerstpakketten. Indien dit niet gebeurt, behoudt Makro Kerstpakketten zich het recht voor om de aangeleverde Klantvariabelen te weigeren en/of te wijzigen zodat deze wel aan de gestelde eisen voldoen.
5. Op verzoek van Afnemer zal Makro Kerstpakketten de opmaak van het drukwerk in PDF-formaat aan Afnemer aanleveren, waarna Afnemer recht heeft op één correctieronde. De correcties dienen binnen twee werkdagen na ontvangst van de eerste lay-out door de Klant aan Makro Kerstpakketten te worden doorgegeven. Eventuele tweede en volgende correctierondes worden per correctieronde € 150,- exclusief BTW in rekening gebracht bij de Klant.

6. De tekst voor de Website mag niet langer zijn dan 7500 tekens. Makro Kerstpakketten behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de tekst aan te brengen indien dit noodzakelijk en/of passend wordt geacht.

7. De leden 3 tot en met 6 van dit artikel zijn niet van toepassing bij het gebruik van de Online Keuze Cadeau.

#### **Artikel 4 – Prijs, betaling, afrekening**

1. De prijzen zoals omschreven in aanbiedingen, offertes, prospects, publicaties en brochures van Makro Kerstpakketten zijn gebaseerd op de omstandigheden ten tijde van het drukken van dat document. Bij het verschijnen van een nieuw aanbod vervallen alle voorgaande aanbiedingen. In geval van een discrepantie tussen de folder- of labelprijs en de factuurprijs, is de factuurprijs bindend en prevaleert. Makro Kerstpakketten behoudt zich het recht voor om verkoopprijzen te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen, waaronder: wijzigingen in vrachttarieven, invoer- en uitvoerrechten of andere heffingen en/of belastingen zowel nationaal als internationaal, lonen, salarissen en sociale zekerheidsbijdragen, wisselkoerswijzigingen en prijzen van grond- en hulpstoffen.

2. De totale overeengekomen prijs dient uiterlijk twee weken voor levering van het Artikel door de Klant te zijn voldaan. Makro Kerstpakketten behoudt zich het recht voor de gekochte Zaken niet te leveren, althans op te schorten, indien en zolang de Klant niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

3. Indien de Klant de Zaken niet of niet tijdig ophaalt, is hij/zij zonder *ingebrekestelling in verzuim* ('*verzuim*'). Makro Kerstpakketten is in dat geval gerechtigd de Zaken voor rekening en risico van de Klant op te slaan. De Klant blijft aansprakelijk voor de overeengekomen koopsom, vermeerderd met de wettelijke handelsrente en het maken van incassokosten.

4. Alle aan de Klant in rekening gebrachte bedragen dienen zonder korting of aftrek te worden voldaan. Klant is niet bevoegd enige betalingsverplichting jegens Makro Kerstpakketten te verrekenen of op te schorten.

5. Over alle bedragen die uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn niet zijn voldaan, is Klant vertragsrente verschuldigd gelijk aan de op dat moment geldende wettelijke handelsrente, vermeerderd met een opslag van 3%, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten ten bedrage van 15% van het onbetaalde bedrag. Elk bedrag dat van de Klant wordt ontvangen, zal eerst worden gebruikt om die vorderingen te voldoen en vervolgens om de verschuldigde rente en kosten te voldoen.

6. Indien een Begunstigde ervoor kiest om een Kerstpakket en/of Cadeau te laten verzenden naar een adres buiten Nederland, worden de verzendkosten in rekening gebracht bij de Klant, tenzij levering van het Artikel buiten Nederland niet mogelijk is, of anderszins is overeengekomen tussen de Klant en Makro Kerstpakketten. Verzending naar het buitenland is geen optie bij het gebruik van de Online Keuze Cadeau.

7. Uiterlijk één maand na sluiting van de Website dient Makro Kerstpakketten een eindfactuur in, waarin een eventueel krediet is verrekend. Indien van toepassing wordt ook een btw-correctie vermeld. Het Online Keuze Cadeau wordt direct na aankoop van de Vouchers gefactureerd.

8. De Klant kan tot één week voor het einde van de Bestelperiode extra Artikelen bestellen. Voor Vouchers geldt een termijn van twee weken voor het einde van de Bestelperiode. Backorders worden apart van de initiële bestelling geleverd en worden apart gefactureerd. Makro Kerstpakketten behoudt

zich het recht voor om nabestellingen uitsluitend te leveren via Vouchers in Makro Kerstpakketten huisstijl of digitale Vouchers, die door de Klant geprint dienen te worden. Voor het Online Keuze Cadeau geldt een 'zolang de voorraad strekt' assortiment.

9. Makro Kerstpakketten is niet verplicht om gekochte of gekozen Artikelen te ruilen of te retourneren

10. Eventueel overtollige Vouchers, met uitzondering van Vouchers van het Online Keuze Cadeau, kunnen worden gecrediteerd mits de Vouchers ongebruikt zijn en vóór 31 december van hetzelfde kalenderjaar aan Makro Kerstpakketten zijn geretourneerd. De te crediteren Vouchers mogen niet meer bedragen dan 5% van het totale aantal bestelde Vouchers. Vouchers die niet aan deze voorwaarden voldoen, worden niet gecrediteerd.

11. Makro Kerstpakketten zal een eenmalige kostenverrekening toepassen op het aan het einde van de Orderperiode aan de goede doelen verschuldigde bedrag. Met deze kostenverrekening dekt Makro Kerstpakketten de kosten voor het orderpicken, het (eventueel) versturen van de bedankbrief en de overige administratie-, marketing- en afhandelingskosten. Het bedrag dat ten goede komt aan de goede doelen zal uiterlijk in mei van het volgende kalenderjaar door Makro Kerstpakketten als totaalbedrag worden overgemaakt namens de Begunstigden van alle Klanten van Makro Kerstpakketten samen.

12. Donaties aan voedselbanken worden volledig omgezet in goederen tegen de verkoopwaarde van de Makro Kerstpakketten, inclusief de kosten voor transport en afhandeling.

13. Wanneer een betaling plaatsvindt middels creditcard wordt deze direct gereserveerd op uw rekening en na 24 uur naar ons overgemaakt.

#### **Artikel 5 – Eigendomsvoorbehoud en verpandingsverbod**

1. De eigendom van alle Zaken gaat eerst over op de Afnemer nadat de Afnemer al hetgeen hij op grond van de Overeenkomst aan Makro Kerstpakketten verschuldigd is, volledig heeft voldaan.

2. Voordat de eigendom van de Zaken op de Klant is overgegaan, is de Klant niet gerechtigd de Zaken te vervreemden, te verhuren of in gebruik te geven, te verpanden of anderszins aan een ander te bezwaren, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Makro Kerstpakketten.

#### **Artikel 6 – Website**

1. Makro Kerstpakketten draagt zorg voor de bouw van een Website in (één van) de huisstijl(en) van Makro Kerstpakketten, aangepast met enkele Klantvariabelen van de Afnemer. Personalisatie bestaat uit het logo van de Klant, de huisstijlkleur(en) van de Klant, maximaal negen foto's of een videoboodschap van de Klant en een begroeting op de welkomspagina van de Website namens de Klant. Voor het Online Keuze Cadeau wordt geen gepersonaliseerde Website gebouwd voor de Klant, dit is een algemene Website.

2. Tenzij anders overeengekomen, zal de Website toegankelijk zijn voor de Begunstigden binnen de periode van 1 december (00.01 uur) tot en met 31 januari van het volgende kalenderjaar (23.59 uur). In onderling overleg, en afhankelijk van het bestelproces, kunnen de Partijen beslissen om de openstelling van de Website te verlengen (niet van toepassing op de Online Keuze Cadeau), om de laatste Begunstigden aan te moedigen de Vouchers in te wisselen door een Gift te bestellen. Eventuele afwijkingen in deze termijnen worden door Makro Kerstpakketten vastgesteld en Makro Kerstpakketten is hiertoe nimmer verplicht.

3. De Website bevat optioneel (tegen een meerprijs) een communitypagina (met uitzondering van de Online Keuze Cadeau), met een algemene inhoud, waarop Begunstigden informatie kunnen uitwisselen binnen de overeengekomen openingsperiode van de Website. Makro Kerstpakketten is nimmer aansprakelijk voor de content die door Begunstigden wordt geüpload en/of ingevoerd op de communitypagina. De controle en verantwoordelijkheid voor de inhoud van de communitypagina ligt bij de Klant. Op eerste verzoek ontvangt de klant van Makro Kerstpakketten een inlogcode waarmee de community pagina beheerd kan worden.

4. De website is zo gebouwd dat minimaal 95% van alle internetbrowsers gebruikt kan worden om in te loggen en te bestellen. Makro Kerstpakketten aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor problemen met het inloggen of het onjuist plaatsen van een bestelling door de Begunstigde. Makro Kerstpakketten zorgt ervoor dat de Klant en/of Begunstigde terecht kan op een speciale internetpagina waar hij of zij informatie kan vinden. Makro Kerstpakketten biedt ook een helpdesk voor vragen over bestellingen. Tot slot zorgt Makro Kerstpakketten voor een orderbevestiging per e-mail waarmee gecontroleerd kan worden of een bestelling goed is ontvangen.

#### **Artikel 7 – Geschenken**

1. De Vouchers kunnen worden ingewisseld via internet of telefonisch met behulp van de Inlogcode op de Voucher. De persoonsgegevens van de Begunstigde worden uitsluitend gebruikt voor het versturen van orderbevestigingen, bestellingen en, met uitdrukkelijke toestemming van de Begunstigde, eventueel voor een tevredenheidsenquête en/of nieuwsbrieven. De verwerking van persoonsgegevens door Makro Kerstpakketten is geregistreerd bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder meldnummer M1373140.

2. Het bestelde Geschenk wordt zo snel mogelijk aan de Begunstigde bezorgd op het door hem/haar opgegeven adres per post of per e-mail verzonden naar het door hem/haar opgegeven e-mailadres. Makro Kerstpakketten streeft ernaar om uiterlijk binnen 10 werkdagen te leveren. Bij overschrijding van een leveringstermijn heeft de Klant en/of de Begunstigde geen recht op schadevergoeding, beëindiging en/of opschorting van de verplichtingen uit de Overeenkomst.

3. Makro Kerstpakketten heeft een up-to-date assortiment. Gedurende het jaar kan het aanbod variëren. Regelmatig worden er nieuwe producten toegevoegd, terwijl oudere producten niet meer leverbaar zijn. Makro Kerstpakketten kan niet garanderen dat alle Cadeaus altijd beschikbaar zijn. Indien van toepassing is Makro Kerstpakketten gerechtigd om Geschenken in backorder te plaatsen en later te versturen, of te vervangen door een minimaal gelijkwaardig of beter alternatief indien beschikbaar. De Online Keuze Cadeau heeft alleen een 'zolang de voorraad strekt' assortiment.

4. Op het moment van het sluiten van de Overeenkomst tussen Makro Kerstpakketten en de Klant vertegenwoordigen de Vouchers gemiddeld een consumentenprijs gelijk aan het budget van de Klant. Consumentenprijzen kunnen door winkelketens zelf worden gewijzigd en Makro Kerstpakketten kan bij ondertekening van de Overeenkomst niet garanderen dat de waarde van de Vouchers en/of goede doelen gedurende de Bestelperiode nog gelijk is. Makro Kerstpakketten aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen hiervan.

#### **Artikel 8 – Helpdesk, garantie, klachten**

1. Makro Kerstpakketten beschikt over een helpdesk waar Klanten en Begunstigde terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen. Het telefoonnummer van de helpdesk wordt vermeld op de Website en, indien van toepassing, in het drukwerk. Daarnaast kan de Klant en/of Begunstigde een contactformulier invullen op de Website. Makro Kerstpakketten streeft ernaar om e-mails binnen twee

werkdagen te beantwoorden. De Begunstigde die het Geschenk twee weken na het verstrijken van de Bestelperiode nog niet heeft ontvangen, moet de klantenservice hiervan uiterlijk aan het einde van dezelfde maand op de hoogte stellen.

2. Indien Makro Kerstpakketten Artikelen levert die Makro Kerstpakketten van haar leveranciers heeft verkregen, gelden de inhoud en omvang van de garantie, de garantietermijn en de (andere) garantievooraarden zoals gesteld door die leveranciers. Makro Kerstpakketten is nimmer gehouden tot het geven van een verdergaande garantie dan die waarop Makro Kerstpakketten jegens die leveranciers recht heeft. De garantietermijn en garantievooraarden zijn afhankelijk van het Artikel en worden per (soort) Artikel door Makro Kerstpakketten bepaald. De garantie dekt geen defecten aan artikelen die zijn ontstaan als gevolg van normale slijtage of als gevolg van een externe oorzaak, zoals schade veroorzaakt tijdens het transport door de klant. Er bestaat geen recht op garantie indien het Artikel onjuist of onzorgvuldig is gebruikt, of indien er zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Makro Kerstpakketten (reparatie)werkzaamheden of wijzigingen aan het Artikel zijn uitgevoerd of aangebracht.

#### **Artikel 9 – Beëindiging**

1. De Overeenkomst eindigt onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst op het moment dat Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard of (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, dan wel zijn werkzaamheden staakt

2. De Overeenkomst kan niet aan een derde worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Makro Kerstpakketten.

3. Ten gevolge van ontbinding of andere beëindiging van de Overeenkomst worden bestaande vorderingen aan beide zijden onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 10 – Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Makro Kerstpakketten is beperkt tot directe schade, ten bedrage van maximaal de waarde van de geleverde Zaken waarover gereclameerd is. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar van Makro Kerstpakketten in het desbetreffende geval uitkeert.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (i) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Voorwaarden, (ii) redelijke kosten gemaakt om ervoor te zorgen dat de gebrekkige prestatie van Makro Kerstpakketten aan de Overeenkomst beantwoordt, tenzij dit gebrek niet aan Makro Kerstpakketten kan worden toegerekend en (iii) redelijke kosten die aantoonbaar zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.

3. Makro Kerstpakketten is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade die de Klant of een derde lijdt, daaronder begrepen gevolgschade, immateriële schade, gederfde winst, bedrijfs- of milieuschade.

4. Makro Kerstpakketten aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen van het niet op voorraad hebben van Artikelen.

#### **Artikel 11 – Overmacht**

1. Makro Kerstpakketten is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan: alle van buiten komende oorzaken

die buiten de macht van Makro Kerstpakketten liggen en waardoor Makro Kerstpakketten niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Dit geldt ook voor bedrijfsstakingen binnen Makro Kerstpakketten.

2. Makro Kerstpakketten heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Makro Kerstpakketten haar verbintenis had moeten nakomen. Gedurende de periode dat de overmacht voortduurt, kunnen partijen de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze termijn langer duurt dan vier weken, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

3. Voor zover Makro Kerstpakketten ten tijde van het intreden van de overmacht reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, of daartoe in staat zal zijn, en het nagekomen of na te komen gedeelte zelfstandige waarde heeft, is Makro Kerstpakketten gerechtigd het reeds nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk te factureren. De Klant is verplicht deze factuur te betalen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 12 – Annuleringsbeleid**

1. Tenzij anders overeengekomen. Kunnen Klanten hun bestelling annuleren binnen 7 dagen na het plaatsen van de bestelling, mits het product nog niet is verzonden.

1.1 Indien de bestelling reeds is verzonden, kan de klant het product retourneren volgens het Makro Kerstpakketten retourbeleid (artikel 13).

1.2 Om een bestelling te annuleren, dient de klant contact op te nemen via [orders@makrokerstpakketten.nl](mailto:orders@makrokerstpakketten.nl) of via het telefoonnummer 026-3836890 met vermelding van het ordernummer.

2. Makro Kerstpakketten behoudt het recht voor om een bestelling te annuleren indien Makro Kerstpakketten het product niet kan leveren door onvoorziene omstandigheden, zoals voorraadtekorten. Tevens behoudt Makro Kerstpakketten het recht voor de bestelling op te schorten wanneer de financiële verplichting niet conform afspraken voldaan is in overeenstemming met artikel 4 sub-paragraaf 2.

2.1 In geval van annulering door Makro Kerstpakketten wordt de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld en wordt het volledige aankoopbedrag binnen 14 werkdagen terugbetaald.

## **Artikel 13 – Retourbeleid**

1. Producten kunnen worden geretourneerd binnen 14 kalender dagen na ontvangst, mits deze in ongebruikte en originele staat verkeren, inclusief alle accessoires, verpakkingen en documentatie.

1.1 Producten die zijn beschadigd, gebruikt of niet compleet zijn, komen niet in aanmerking voor retour.

1.2 Om een retour aan te vragen, dient de klant contact op te nemen via [orders@makrokerstpakketten.nl](mailto:orders@makrokerstpakketten.nl) of via het telefoonnummer 026-3836890 met vermelding van het ordernummer en een reden voor de retour.

2. Producten die op maat zijn gemaakt of gepersonaliseerd, kunnen niet worden geretourneerd.

2.1 Verbruiksartikelen (zoals batterijen of softwarelicenties) komen niet in aanmerking voor retour zodra ze zijn geopend of gebruikt.

## **Artikel 14 – Retourbeleid beperkt houdbare producten**

1. Beperkt houdbare producten (zoals voedingsmiddelen, dranken, cosmetica, etc.) kunnen niet worden geretourneerd tenzij er sprake is van een defect, beschadiging tijdens het transport, of een foutieve levering.

1.1 Producten waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken op het moment van retour, komen niet in aanmerking voor een terugbetaling of vervanging.

2. Om hygiënische en veiligheidsredenen kunnen beperkt houdbare producten die geopend of gedeeltelijk gebruikt zijn, niet worden geretourneerd, tenzij er een aantoonbare productiefout of defect is vastgesteld.

2.1 Producten die zijn blootgesteld aan onjuiste opslag of omstandigheden (zoals extreme temperaturen) door de klant, kunnen niet worden geretourneerd.

3. Indien een beperkt houdbaar product defect is, beschadigd is geleverd, of als er een fout in de levering is gemaakt, dient de klant binnen 1 dag na ontvangst contact op te nemen met Makro Kerstpakketten via [orders@makrokerstpakketten.nl](mailto:orders@makrokerstpakketten.nl) of via het telefoonnummer 026-3836890 met een beschrijving van het probleem en, indien mogelijk, foto's van het product.

3.1 Na goedkeuring van de retouraanvraag kan het product worden geretourneerd voor een vervanging of terugbetaling. Het originele product dient ongebruikt te blijven, tenzij het defect pas na gebruik is ontdekt.

4. Als de retour het gevolg is van een fout van (zoals een verkeerd of defect product), worden de verzendkosten voor het retourneren door Makro Kerstpakketten vergoed.

4.1 In geval van een goedgekeurde retour voor een defect product, wordt het aankoopbedrag in overeenstemming met artikel met artikel. 15 uitgevoerd.

4.2 Aangezien beperkt houdbare producten vaak snel worden verwerkt en verzonden, kunnen bestellingen van deze producten niet worden geannuleerd nadat de bestelling is bevestigd.

## **Artikel 15 – Terugbetalingsbeleid**

1. Nadat het geretourneerde product door ons is ontvangen en gecontroleerd, wordt de klant binnen 14 werkdagen op de hoogte gebracht van de goedkeuring of afwijzing van de retour.

1.1 Indien de retour wordt goedgekeurd, wordt de terugbetaling van het aankoopbedrag binnen 14 werkdagen uitgevoerd via dezelfde betaalmethode (met uitzondering van visa en mastercard) die de klant heeft gebruikt bij het plaatsen van de bestelling, tenzij anders overeengekomen.

1.2 In geval van afwijzing van de retour wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht en kan het product op kosten van de klant worden teruggestuurd.

2. Verzendkosten voor het retourneren van producten zijn voor rekening van de klant, tenzij anders overeengekomen.

2.1 Eventuele verzendkosten die bij de oorspronkelijke bestelling in rekening zijn gebracht, worden niet terugbetaald, tenzij de retour het gevolg is van een fout van Makro Kerstpakketten.

3. Indien de klant geen terugbetaling heeft ontvangen binnen de aangegeven termijn, wordt geadviseerd om eerst contact op te nemen met de bank of creditcardmaatschappij.

3.1 Als er na 5 dagen nog geen terugbetaling is ontvangen, kan de klant contact met ons opnemen via [orders@makrokerstpakketten.nl](mailto:orders@makrokerstpakketten.nl) of via het telefoonnummer 026-3836890.

## **Artikel 16 – Diversen**

1. De Klant verleent toestemming aan Makro Kerstpakketten om de naam en het logo van de Klant te gebruiken als referentie op alle uitingen van Makro Kerstpakketten, zoals de Website, brochure, etc.
2. De Klant zal de voorwaarden van de Overeenkomst geheim houden en nooit aan derden bekendmaken zonder voorafgaande toestemming van Makro Kerstpakketten.
3. Makro Kerstpakketten is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen. Tevens is zij gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
4. Op deze Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.
5. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomsten zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de woonplaats waar Makro Kerstpakketten is gevestigd, met dien verstande dat Makro Kerstpakket het recht heeft om vorderingen in te stellen bij andere bevoegde rechters, die bevoegd zijn van dergelijke vorderingen kennis te nemen.