

Algemene Voorwaarden – Just Russel

Bedankt voor uw vertrouwen in Just Russel, samen kunnen we jouw dier de juiste voeding op maat geven.

Ondernemingsgegevens

Naam: JUST RUSSEL BV

Email: hello@justrussel.com

Ondernemingsnummer/KVK/btw: 0735411735

Adres Zetel: Baarledorpstraat 95 – 9031 Gent – België

Rechtsvorm: Besloten Vennootschap (BV)

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN JUST RUSSEL BV

1. Wie zijn wij?

(1) Just Russel BV is een jonge online startup in gepersonaliseerde diervoeding gevestigd te Baarledorpstraat 95 – 9031 Gent – België en zal hierna ook worden aangeduid als “Just Russel” of “wij”.

(2) Just Russel verkoopt en levert flexibele, maandelijkse geleverde, gepersonaliseerde hondenvoeding (“hondenmaaltijdbox”) op basis van een lidmaatschap.

(3) Ook verkoopt Just Russel eenmalige proefboxen en biedt zij vouchers en kortingscodes aan.

(4) De hondenmaaltijdbox op basis van een lidmaatschap, aanvullende producten en/of cadeaubonnen, vouchers en kortingscodes zal hierna ook wel worden aangeduid als de “producten” of “overeenkomsten”.

2. Toepasselijkheid

(1) Op alle overeenkomsten (waaronder begrepen lidmaatschappen en aparte bestellingen) die Just Russel sluit met klanten, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. De klant wordt hierna ook wel genoemd: “klant” of “je/jij”.

(2) Wij behouden ons het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van eventuele voorgenomen wijzigingen zullen wij je ten minste zeven (7) dagen van tevoren op de hoogte stellen. Mocht je bezwaar hebben tegen de gewijzigde voorwaarden, dan heb je de mogelijkheid jouw overeenkomst te beëindigen in welk geval je jouw overeenkomst kan opzeggen via jouw account of via hello@justrussel.com, met inachtnaam van de deadline voor wijzigingen, pauzeren en opzeggen. Je kunt de box altijd eenvoudig aanpassen,

pauzeren of opzeggen. De deadline voor wijzigingen is zeven (7) dagen voor de eerstgeplande leverdatum in je account (hierna aangeduid als: de “deadline voor wijzigingen”). Indien je de overeenkomst echter niet (tijdig) beëindigt of opzegt, en je blijft vanaf de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde algemene voorwaarden gebruik maken van onze producten, dan zijn de gewijzigde algemene voorwaarden vanaf dat moment op jouw overeenkomst van toepassing.

3. Het aanbod

(1) De aangeboden producten en/of diensten inclusief de vermelde prijzen gelden als een vrijblijvend aanbod dat door jou kan worden aanvaard.

(2) 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 het aanbod Just Russel niet binden.

(3) Ons aanbod richt zich op eindverbruikers in België en Nederland. De bestelde producten, zoals onze hondenhondenmaaltijdboxen, cadeaubon(nen) en/of andere diensten, zijn uitdrukkelijk niet bestemd voor doorverkoop. Daarom worden alleen bestellingen van huishoudelijke grootte aangenomen.

4. Totstandkoming overeenkomst

(1) Om een bestelling te plaatsen vragen we je om een account 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. In jouw account kan je jouw voorkeuren doorgeven. Indien je geen keuze voor maaltijden maakt of je voorkeuren niet tijdig wijzigt met inachtnaam van de deadline voor wijzigingen, worden jouw maaltijden automatisch geselecteerd op basis van de meest optimale voeding voor jouw hond. Tevens kan je in jouw account verschillende (aanvullende) producten en/of extra maaltijden toevoegen aan jouw bestelling tegen een meerprijs.

(2) Na het aanmaken van een account kan je het door Just Russel in de bestelprocedure beschikbaar gestelde (online) bestelformulier volledig invullen en bevestigen. Door het invullen van het (online) bestelformulier dien je een offerte in bij Just Russel. Ontvangst van de ingediende offerte wordt direct elektronisch bevestigd. Deze bestellingsbevestiging vormt echter niet automatisch het akkoord op de offerte en er komt niet direct een overeenkomst tot stand.

(3) Just Russel behoudt zich het recht voor om de offerte zonder opgave van redenen te weigeren te accepteren tot de deadline voor wijzigingen. Er ontstaat een recht op levering van de bestelde hondenhondenmaaltijdboxen en/of andere bestelde diensten na afloop van de deadline voor wijzigingen en na acceptatie door Just Russel. In elk geval kan Just Russel een offerte weigeren te accepteren indien er sprake is van een situatie zoals omschreven in artikel 3.3 en 13.2 van deze algemene voorwaarden.

(4) Een overeenkomst kan worden aangegaan voor onbepaalde of voor bepaalde tijd.

(5) Om een Just Russel account aan te maken en een bestelling te plaatsen, dien je achttien (18) jaar of ouder te zijn. Just Russel verkoopt en levert geen producten aan personen onder de achttien (18) jaar.

(6) Just Russel houdt ervan om je af en toe te verrassen met extra producten, zoals een sample of aanbiedingen van derden. Je kan echter geen rechten ontlenen aan de ontvangst van extra producten, bijvoorbeeld door aanprijzing hiervan via onze kanalen en/of sociale media.

5. Jouw verplichtingen

(1) Alle informatie die je op enig moment aan Just Russel opgeeft, bijvoorbeeld tijdens het bestelproces, moet actueel en waarheidsgetrouw zijn. Jouw wachtwoord mag niet aan derden worden doorgegeven. Je moet het wachtwoord veilig en afgeschermd van onbevoegden bewaren en ons van een eventueel verlies of doorgave schriftelijk op de hoogte stellen. Voor misbruik, bijvoorbeeld elke onrechtmatige bestelling met jouw wachtwoord door derden en de daaruit voortkomende vorderingen, draag jij zelf de volledige verantwoordelijkheid. Just Russel is voor eventuele schade als gevolg van onjuiste informatie en/of verlies van jouw wachtwoord niet aansprakelijk en je vrijwaart Just Russel tegen eventuele aanspraken van derden.

(2) Je bent verplicht de productlabels, product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen bij de geleverde producten zorgvuldig te lezen en in acht te nemen. Voor eventuele schade door het niet opvolgen van productlabels, product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen is Just Russel niet aansprakelijk en je vrijwaart Just Russel tegen eventuele aanspraken van derden.

6. Bezorging

(1) De tijdsvensters voor bezorging, zoals vermeld in het klantaccount op de website, in de track & trace app of in de bevestigingsmail zijn indicatief. De door jou gekozen bezorgdag en/of het door jou gekozen tijdsvenster kunnen onder andere door onvoorziene omstandigheden, overmacht of in verband met feestdagen afwijken.

(2) In bepaalde gevallen kan Just Russel 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.

(3) De enkele dagen vóór de bezorging ontvang je een email met een preciezer bezorgmoment binnen het door jou gekozen tijdsvenster. Wij behouden ons het recht voor om met een afwijking van een (1) dag jouw producten te bezorgen. Wij kunnen de levertijden

helaas niet garanderen. Mochten we toch later zijn, dan zijn we niet aansprakelijk voor de te late leveringen.

(4) Wij behouden ons het recht voor om pas na betaling van het totaalbedrag van de bestelling bij de klant te bezorgen. Je kan in dit verband geen beroep doen op eerdere leveringen.

(5) Wij bezorgen overal in België en Nederland. Als de overeenkomst een cadeaubon, voucher of kortingscode betreft, wordt die per e-mail toegestuurd.

(6) Wij bezorgen op het adres dat je in jouw klantaccount op onze website als bezorgadres hebt opgegeven. Een adreswijziging gaat in voor de levering wanneer je deze voor de deadline voor wijzigingen aan ons hebt doorgegeven. Alle kosten die worden veroorzaakt door een foutief adres zullen aan de klant worden doorgerekend. Ook zullen geweigerde leveringen volledig aangerekend worden, tenzij je deze voor de deadline voor wijzigingen geannuleerd had.

(7) Je bent verplicht ervoor te zorgen dat de persoonlijke bezorging van de producten op het door jou opgegeven bezorgadres en gedurende het door jou opgegeven tijdsvenster mogelijk is. Mocht de bezorging niet mogelijk zijn, dan ben je in gebreke voor wat betreft de acceptatie; de eventuele kosten en schade komen dan voor jouw rekening.

(8) 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 Just Russel is niet verantwoordelijk voor het eventueel bederven of verdwijnen van de producten. De bezorgopmerking is niet bindend en Just Russel 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(5)).

7. Prijzen en verzendkosten

(1) Prijzen zijn inclusief omzetbelasting en inclusief verzendkosten binnen België en Nederland, tenzij anders is vermeld.

(2) Voor bepaalde en/of additionele producten, zoals bij (aanvullende) producten, geldt een meerprijs. De aanvullende prijzen staan vermeld en worden in rekening gebracht bij het opslaan van de door jou gekozen producten.

(3) De vorderingen van Just Russel zijn per direct opeisbaar.

(4) Voor betaling kan je alleen gebruikmaken van de bij de bestelling overeengekomen en aangegeven betaalmogelijkheden. Je bent verplicht binnen de overeengekomen betalingstermijn te betalen.

(5) Just Russel is te allen tijde gerechtigd de prijzen aan te passen, met dien verstande dat wij je ten minste veertien (14) dagen van tevoren hierover op de hoogte zullen stellen. Mocht je bezwaar hebben tegen de gewijzigde prijs, dan heb je de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen c.q. op te zeggen bijvoorbeeld door gebruik te maken van de contactmogelijkheid via onze website, met inachtnaam van de deadline voor wijzigingen. Indien je de overeenkomst echter niet beëindigt c.q. opzegt, en je blijft vanaf de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde prijs gebruik maken van onze producten en/of diensten, dan zijn de gewijzigde prijzen vanaf dat moment op de overeenkomst van toepassing.

8. Betaling

(1) Bestellingen worden in rekening gebracht via de door jou opgegeven betaalmethode.

(2) Het is je eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de gegevens van jouw betaalmethode geldig en actueel zijn. Wij accepteren SEPA Direct Debit, Bancontact, Credit Card, KBC/CBC Payment Button, Belfius Direct Net, iDEAL en ING Home'Pay.

(3) Alleen de eerste levering kan via Bancontact, KBC/CBC Payment Button, Belfius Direct Net, iDEAL en ING Home'Pay worden betaald. Als je in het bestelproces voor betaling via Bancontact, KBC/CBC Payment Button, Belfius Direct Net, iDEAL en ING Home'Pay kiest, dan wordt het bedrag van de eerste hondenmaaltijdbox direct van je rekening afgeschreven. Daarnaast geef je toestemming aan Mollie B.V. (handelend voor Just Russel) om doorlopende SEPA incasso-opdrachten te sturen naar jouw bank om een bedrag van je rekening af te schrijven.

(4) Wanneer je in het bestelproces voor betaling via creditcard kiest, wordt het bedrag doorlopend afgeschreven van je creditcard.

(5) Het is je eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat je over voldoende geld beschikt op jouw bankrekening op het moment van de betaling.

(6) Als je het niet eens bent met een SEPA-incasso afschrijving als bedoeld onder §8(3) of een betaling via creditcard als bedoeld onder §8(4), kun je deze onder de voorwaarden afgesproken tussen jou en jouw bank laten terugboeken. Neem hiervoor binnen twee (2) weken na afschrijving contact op met jouw bank. Vraag de bank naar de voorwaarden.

(7) Indien een betalingsopdracht niet kan worden uitgevoerd vanwege onvoldoende saldo, onjuiste of verouderde betaalgegevens en/of overige geschillen, kunnen de bestellingen nog steeds worden verzonden. In dergelijke gevallen zal Just Russel nogmaals de betaling uitvoeren. We behouden ons het recht voor om het openstaande bedrag terug te vorderen door de betaling opnieuw uit te voeren via de opgegeven betaalmethode.

(8) Mochten de pogingen om de betaling opnieuw uit te voeren niet lukken, behouden wij ons het recht voor om de schuld op een andere manier terug te vorderen, hetzij rechtstreeks, hetzij via een derde partij en de daarmee gepaard gaande buitengerechtelijke incassokosten op je te verhalen.

(9) Just Russel is gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het leveren van hondenhondenmaaltijdboxen, op te schorten indien en zolang jij als klant niet (volledig) aan jouw betalingsverplichtingen hebt voldaan. Als de betaling mislukt dan moet deze binnen de week betaald worden. Indien niet heeft Just Russel het recht om bijkomende aanmaningskosten van €15 per aanmaning aan te rekenen.

9. Pauzeren en opzeggen

(1) Just Russel bestelt de producten ten behoeve van jouw overeenkomst voorafgaand aan de aflevering bij jou.

In alle gevallen, bij pauzeren en opzeggen, dien je om de bestelling (en dus ook om levering en een betalingsverplichting) van de volgende hondemaaltijdbox en eventuele aanvullende producten te voorkomen, vóór de deadline voor wijzigingen de overeenkomst te pauzeren of op te zeggen.

Indien je de overeenkomst vóór de deadline voor wijzigingen pauzeert of opzegt zal je in de volgende week geen producten ontvangen. De deadline voor wijzigingen geldt ook voor eventuele overige wijzigingen van de overeenkomst.

Pauzeren

(2) Je kunt op elk moment een overeenkomst pauzeren. Dit betekent dat je de volgende levering van jouw producten laat uitvallen. De mededeling over het pauzeren van jouw overeenkomst dien je vóór de deadline voor wijzigingen door te geven via jouw account.

Opzeggen

(3) Indien je een lidmaatschap bent aangegaan die strekt tot het maandelijks bezorgen van de hondemaaltijdbox, spreken wij van een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan je te allen tijde opzeggen. De mededeling over het opzeggen van jouw overeenkomst dien je vóór de deadline voor wijzigingen door te geven via jouw account. De opzegging van de overeenkomst zal dan definitief in werking treden.

(4) Indien je een ander (aanvullend) product bij jouw hondemaaltijdbox of een eenmalige hondemaaltijdbox bestelt vormt dit ook een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Deze overeenkomst vervalt echter bij het opzeggen van het lidmaatschap van de hondemaaltijdbox.

(5) Je kan de overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze als waarop die is aangegaan; daarnaast kan je altijd opzeggen via één van onze contactmogelijkheden op onze website of via je online account. Vanwege technische reden kan je de eerste hondemaaltijdbox die je ontvangt enkel opzeggen via de klantenservice.

10. Vouchers, kortingscodes, cadeaubonnen

(1) Just Russel biedt cadeaubonnen, kortingscodes en andere varianten van vouchers aan, waarbij activering per e-mail noodzakelijk is, zodat klanten van Just Russel producten kunnen ontvangen. Zodra de voucher via de website is verzilverd, is deze niet meer te gebruiken c.q. ongeldig.

(2) Een aangeboden gratis hondenmaaltijdbox en/of korting is bedoeld om nieuwe klanten de kans te geven om Just Russel uit te proberen. Kortingscodes en vouchers hebben alleen betrekking op een nieuw lidmaatschap bij Just Russel, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zoals bijvoorbeeld een korting bedoeld voor voormalige klanten. Als je al een bestaand lidmaatschap hebt, 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.

(3) Just Russel bepaalt naar eigen inzicht of iemand in aanmerking komt voor een gratis hondenmaaltijdbox en/of korting en kan de voorwaarden of duur beperken om misbruik van de gratis hondenmaaltijdboxen en/of kortingen te voorkomen. Wij doen controles per huishouden om te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de gratis hondenmaaltijdboxen en/of 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 gratis hondenmaaltijdbox en/of korting.

(4) 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.

(5) Kortingscodes en vouchers kunnen enkel verzilverd worden op de Just Russel 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.

(6) Iedere (poging tot) fraude of andere niet-toegestane handelingen wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van de gratis proefperiode en/of kortingscodes wordt ontzegd. Just Russel 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.

(7) Persoonlijke korting codes (zoals de persoonlijke testzak code) mogen niet openbaar gedeeld worden naar onbekenden. Deze codes zijn bedoeld om te delen met vrienden, familie of collega's. Het is dan ook verboden om deze codes publiekelijk te delen met mensen waarvan de klant geen vriendschappelijke, professionele of familiale relatie kan aantonen (e.g. codes delen op advertenties van Just Russel). Alle verworven kortingen zullen bijgevolg niet gelden. Just Russel behoudt zich ook het recht om de persoonlijke code na misbruik in te trekken.

(8) – Actie “probeer 2 weken gratis op www.justrussel.com” excl. €5 verzending. Actie t.e.m. 7 maart 2022. Enkel geldig voor hondenvoeding en nieuwe klanten.

11. Aansprakelijkheid van Just Russel

(1) Just Russel 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 Just Russel, of indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Just Russel of diens medewerkers, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen Just Russel verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

(2) Aansprakelijkheid van Just Russel voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of inkomen, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

(3) Just Russel is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van door jou aan ons verstrekte onjuiste informatie en/of het verlies van jouw wachtwoord, en je vrijwaart Just Russel tegen eventuele aanspraken van derden.

(4) Just Russel is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade door het niet opvolgen van door Just Russel gegeven product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen, en je vrijwaart Just Russel tegen eventuele aanspraken van derden.

(5) Just Russel is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht, waaronder bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend wordt verstaan: werkstaking, ziekte, brand, storingen bij Just Russel of 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 Just Russel gebruik maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst.

(6) De aansprakelijkheidsregelingen in de voorgaande alinea's gelden ook voor (persoonlijke) aansprakelijkheid van organen, medewerkers en hulppersonen van Just Russel. Zij kunnen hier een beroep op doen.

12. Privacy

(1) 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 Just Russel met jouw persoonsgegevens omgaat kun je richten aan hello@justrussel.com

(2) Indien je een bestelling plaatst, gebruikt Just Russel jouw e-mailadres 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 hello@justrussel.com

13. Fraude

(1) Wij behouden ons het recht voor om alle accounts te onderzoeken waarvan we vermoeden dat er sprake is van onjuiste- of frauduleuze activiteiten.

(2) Wij behouden ons het recht voor om jouw bestelling, lidmaatschap en/of account na onjuiste- of frauduleuze activiteiten te blokkeren of te beëindigen.

14. Klachten

(1) Kwaliteit staat bij Just Russel hoog in het vaandel en wij doen er alles aan om klachten te voorkomen. Binnen Just Russel hanteren wij een klachtenbeleid waarvoor je je kan richten aan hello@justrussel.com. We komen binnen vijf (5) werkdagen met een inhoudelijke reactie op de ingediende klacht.

(2) 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.

(3) Retournering van de goederen is enkel toegestaan na de initiële eerste levering. Bij een retourzending dienen alle artikelen van die oorspronkelijke levering in hun geheel te worden geretourneerd.

15. Intellectueel eigendom

Onze website en diensten zijn door intellectuele eigendomsrechten beschermd. De rechten op bijvoorbeeld logo's, software, teksten en beelden liggen bij Just Russel 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.

16. Overige bepalingen

(1) Op alle overeenkomsten tussen Just Russel en de klant, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

(2) Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen Just Russel en jou als klant voortvloeien, worden uitsluitend berecht door de rechtbank van Gent.

(3) 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.

(4) Just Russel hecht veel waarde aan ethisch en verantwoord ondernemen. Daarom hebben wij een Gedragscode voor Leveranciers opgesteld, waarin onze verwachtingen worden toegelicht op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieubeheer, integriteit en naleving van wet- en regelgeving.

Deze code kan hier worden geraadpleegd. Door samen te werken met Just Russel erkennen leveranciers deze gedragsregels en verbinden zij zich ertoe deze na te leven.

17. Wettelijke garanties

(1) Just Russel blijft aansprakelijk voor elk gebrek aan conformiteit of verborgen gebreken in de hondenmaaltijdbox onder de voorwaarden voorzien in VI.2 en volgende van het Wetboek van economisch recht.

18. Herroeping

(1) Je hebt het recht om binnen een termijn van veertien (14) dagen vanaf de levering van jouw eerste box, zonder opgave van redenen, de overeenkomst te herroepen. Je betaalt dan enkel voor de gedurende deze veertien (14) dagen reeds geleverde hondenhondenmaaltijdboxen en de boxen die reeds ingepland zijn. Om de bestelling (en dus ook om levering en een betalingsverplichting) van de volgende hondenmaaltijdbox en eventuele aanvullende producten te voorkomen, dien je vóór de deadline voor wijzigingen de overeenkomst te herroepen.

(2) Je hebt tevens het recht om binnen een termijn van veertien (14) dagen vanaf de levering van bepaalde aanvullende producten, zonder opgave van redenen, de bestelling van dit aanvullende product te herroepen. Aanvullende producten met een beperkte houdbaarheid kan je niet herroepen. De verzendkosten van het terugzenden van het product zijn voor eigen rekening.

(3) Voor het herroepen van de overeenkomst kan je gebruik maken van het modelformulier wat te vinden is in Bijlage I van de Algemene Voorwaarden. Je kunt hiervoor gebruikmaken van het modelformulier maar je bent hiertoe niet verplicht.

Voor webshop gelden volgende voorwaarden van retour termijnen:

- De klant heeft minimaal 14 dagen de tijd om een retour aan te melden.
- Daarna heeft de klant nogmaals minimaal 14 dagen de tijd om het product daadwerkelijk te retourneren.
- Just Russel hebt dan maximaal 14 dagen de tijd om het bedrag terug te betalen.
- U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Deze kosten bedragen circa 7,25 per pakket, raadpleeg voor de exacte tarieven de website van uw vervoerder. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de

originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Mocht het product beschadigd of de verpakking meer beschadigd zijn dan nodig is om het product te verkopen, dan kunnen we deze waardevermindering van het product aan u doorberekenen. Behandel het product dus met zorg en zorg ervoor dat deze bij een retour goed verpakt is. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via hello@justrussel.com. Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

- Het kan altijd voorkomen dat er iets niet helemaal gaat zoals gepland. We raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar hello@justrussel.com. Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via WebwinkelKeur via <https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil>. Tevens is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het u vrij om uw klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

Just Russel BV – Januari 2024

Bijlage I – Modelformulier voor Herroeping

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

[Download hier als PDF](#)

Aan:

Just Russel BV
Baarledorpstraat 95
9031 Drongen
België
hello@justrussel.com

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

Besteld op (*) _____ /Ontvangen op (*) _____

Naam/Namen consument(en) _____ Adres consument(en) _____
_____ Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

_____, _____
Datum _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is