

Algemene Voorwaarden House of Sweets

Versie 2025

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **House of Sweets:** de onderneming die zoetwaren verkoopt onder handelsnaam House of Sweets, hierna te noemen "de ondernemer".
- **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met de ondernemer voor de afname van producten of diensten.
- **Producten:** alle door de ondernemer vervaardigde en/of geleverde zoetwaren en gerelateerde artikelen, zoals madelleines, oreo, desserts, sweettables, en aanverwante creaties.
- **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen de ondernemer en de klant tot het leveren van producten of het verrichten van diensten.
- **Bestelling:** een verzoek van de klant tot het leveren van specifieke producten, hetzij via mondelinge, schriftelijke of digitale communicatie.
- **Aanbetaling:** het gedeelte van de overeengekomen prijs dat de klant vooruit dient te betalen ter bevestiging van de overeenkomst, zoals verder gespecificeerd in artikel 5 van deze voorwaarden.
- **Afhalen:** het door de klant ophalen van de bestelde producten op een door de ondernemer opgegeven locatie en tijdstip.
- **Bezorging:** het door de ondernemer leveren van producten op een door de klant opgegeven adres, tegen eventueel bijkomende kosten en binnen vastgestelde levervoorwaarden.
- **Dagen en tijden:** de door de ondernemer vastgestelde dagen en tijdvakken waarop afhalen of bezorging van producten mogelijk is, zoals verder beschreven in artikel 6.
- **Schriftelijk:** communicatie via e-mail, Whatsapp, of elk ander elektronisch communicatiemiddel dat gangbaar is in het zakelijk verkeer.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen en overige rechtsbetrekkingen tussen House of Sweets, hierna te noemen "de ondernemer", en de klant, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Door het plaatsen van een bestelling verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en deze zonder voorbehoud te aanvaarden.
3. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de ondernemer zijn bevestigd.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zal in overleg tussen partijen een nieuwe bepaling worden vastgesteld die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
6. De ondernemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De meest recente versie wordt steeds op verzoek verstrekt en/of gepubliceerd op de website of via andere gebruikelijke communicatiemiddelen.

Artikel 3 – Aanbod en overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en prijsopgaven van de ondernemer zijn vrijblijvend en gelden zolang de voorraad strekt, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Beschrijvingen van producten, afbeeldingen, prijzen en andere specificaties in offertes, op de website of via andere communicatiekanalen van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar binden de ondernemer niet. Kennelijke vergissingen of fouten binden de ondernemer niet.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant een bestelling plaatst en deze door de ondernemer schriftelijk of elektronisch is bevestigd. Mondelinge toezeggingen en afspraken zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd door de ondernemer.
4. De ondernemer behoudt zich het recht voor om bestellingen zonder opgave van redenen te weigeren. Indien een bestelling wordt geweigerd, zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld.
5. Wijzigingen in de overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk of elektronisch door beide partijen zijn bevestigd. Wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de prijs en/of de levertijd. Eventuele extra kosten voortvloeiend uit wijzigingen komen voor rekening van de klant.
6. Bij maatwerkbestellingen, zoals gepersonaliseerde of op verzoek samengestelde producten, is annulering na bevestiging van de bestelling slechts mogelijk onder de voorwaarden zoals omschreven in artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 – Producten en allergieën

1. De producten van de ondernemer worden met de grootste zorg en aandacht handgemaakt. Afwijkingen in kleur, decoratie, vorm of smaak ten opzichte van voorbeelden op de website, sociale media of eerdere leveringen geven geen recht op restitutie of schadevergoeding.
2. Alle producten worden vervaardigd met ingrediënten van hoge kwaliteit. De ondernemer streeft ernaar om klanten duidelijk te informeren over de gebruikte ingrediënten en mogelijke allergenen.
3. De ondernemer kan echter **niet garanderen** dat de producten vrij zijn van sporen van allergenen zoals **gluten, noten, pinda's, melk, lactose, soja, eieren en sesam**, aangezien alle producten worden bereid in een omgeving waar deze ingrediënten worden verwerkt.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om vóór het plaatsen van de bestelling melding te maken van eventuele allergieën of dieetwensen. De ondernemer zal zich

in dat geval inspannen om daarmee rekening te houden, doch kan nooit volledige uitsluiting van kruisbesmetting garanderen.

5. De ondernemer is niet aansprakelijk voor allergische reacties of andere gezondheidsproblemen die voortvloeien uit het consumeren van de producten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
6. Producten dienen conform de verstrekte bewaaradviezen te worden bewaard en binnen de aangegeven houdbaarheidsdatum te worden geconsumeerd. De ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van onjuist gebruik, onjuiste bewaring of overschrijding van de houdbaarheid.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Eventuele bijkomende kosten, zoals bezorgkosten, worden afzonderlijk vermeld en aan de klant gecommuniceerd vóór het sluiten van de overeenkomst.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor om prijzen en tarieven op elk moment te wijzigen. Prijswijzigingen hebben geen invloed op reeds bevestigde bestellingen.
3. Bij het plaatsen van een bestelling is de klant verplicht een **aanbetaling van 75% van het totale orderbedrag** te voldoen via een door de ondernemer verstrekt betaalverzoek.
 - a. Deze aanbetaling is **non-restitueerbaar**, tenzij de ondernemer zelf de bestelling annuleert.
 - b. De bestelling wordt pas definitief, nadat de aanbetaling door de ondernemer is ontvangen.
4. Het resterende bedrag (25% van het orderbedrag) dient te worden voldaan bij **afhalen** of **aflevering** van de bestelling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Indien de klant nalaat het resterende bedrag bij levering of afhaling te voldoen, is de ondernemer gerechtigd de levering op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.
6. Bij niet-tijdige betaling is de klant van rechtswege in verzuim. De ondernemer is in dat geval gerechtigd om wettelijke rente en eventuele buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
7. Eigendom van de geleverde producten gaat pas over op de klant nadat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 6 – Afhalen en bezorgen

1. **Afhalen van bestellingen**
 - a. Afhalen van producten is uitsluitend mogelijk op **woensdag, vrijdag, zaterdag en zondag** op een door de ondernemer vastgesteld tijdstip en adres.
 - b. De klant ontvangt uiterlijk **24 uur vóór het afhaalmoment** per Whatsapp een bevestiging met het exacte tijdstip en ophaaladres.
 - c. Indien de klant verwacht later te arriveren dan het afgesproken tijdstip, dient dit tijdig aan de ondernemer gemeld te worden.

- d. Bij het niet tijdig afhalen van de bestelling, en het uitblijven van contact, vervalt de afhaalmogelijkheid en bestaat geen recht op terugbetaling.

2. Bezorging van bestellingen

- a. Bezorging is mogelijk op **zaterdag en zondag**, binnen de door de ondernemer vastgestelde tijdvakken.
- b. De klant ontvangt uiterlijk **24 uur vóór de bezorgdatum** een bericht met het geplande bezorgtijdstip.
- c. De klant ontvangt tevens **15 minuten vóór aankomst** een notificatie via Whatsapp of telefoon.
- d. De bezorger wacht maximaal **10 minuten** op het bezorgadres. Indien de klant niet tijdig aanwezig is en er geen contact wordt opgenomen, wordt de bestelling meegenomen.
- e. Indien een tweede bezorgpoging noodzakelijk is, worden **extra kosten van €25,00** in rekening gebracht, welke voorafgaand aan de tweede bezorgpoging voldaan dient te zijn.

3. Bezorggebied

- a. De ondernemer levert enkel binnen geselecteerde gebieden in de provincies **Flevoland, Noord-Holland en Utrecht**.
 - b. Indien de klant bezorging wenst buiten dit gebied, wordt verzocht vooraf contact op te nemen met de ondernemer om de mogelijkheden te bespreken. Aan een dergelijke bezorging kunnen aanvullende kosten en voorwaarden verbonden zijn.
4. De ondernemer is niet aansprakelijk voor vertragingen of schade als gevolg van onjuiste of onvolledige adresgegevens verstrekt door de klant, of als gevolg van overmacht (zoals verkeersomstandigheden, weersinvloeden of andere onvoorziene situaties).

Artikel 7 – Nazorg van de producten

- 1. De producten die door de ondernemer worden geleverd, zijn met zorg en vakmanschap vervaardigd en dienen zorgvuldig behandeld te worden om de kwaliteit en houdbaarheid te waarborgen.
- 2. Wij adviseren u de bestelling tijdens transport op de vloer van de auto of in de kofferbak te plaatsen, zodat de producten stabiel en veilig blijven.
- 3. Na aankomst op de bestemming dient u de producten direct in de koelkast te plaatsen om de versheid en kwaliteit te behouden.
- 4. Indien de producten worden gebruikt bij een evenement buiten, dient u ervoor te zorgen dat deze op een schaduwrijke, koele en droge plek worden geplaatst om smelten of beschadiging te voorkomen.
- 5. Bij iedere bestelling ontvangt u product specifieke nazorgstickers met instructies en tips voor de juiste behandeling van de producten.
- 6. Het niet opvolgen van de nazorginstructies kan leiden tot kwaliteitsverlies waarvoor de ondernemer niet aansprakelijk kan worden gesteld.

Artikel 8 – Annulering en wijziging

1. Annulering of wijziging van een bestelling door de klant is uitsluitend mogelijk zolang de bestelling nog niet definitief is bevestigd door de ondernemer.
2. Nadat de klant de aanbetaling van 75% heeft voldaan en de bestelling door de ondernemer is bevestigd, is annulering vanuit de klant niet meer mogelijk.
3. Wijzigingen in de bestelling na bevestiging kunnen uitsluitend worden doorgevoerd indien dit technisch en organisatorisch mogelijk is, en na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door de ondernemer. Eventuele meerkosten als gevolg van wijzigingen komen voor rekening van de klant.
4. Indien de ondernemer een bestelling om redenen die niet aan de klant zijn toe te rekenen niet kan uitvoeren, zal de ondernemer de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en een passende oplossing aanbieden, zoals het verplaatsen van de levering of restitutie van reeds betaalde bedragen.
5. In geval van annulering door de ondernemer wegens overmacht of andere omstandigheden buiten haar schuld, heeft de klant geen recht op enige schadevergoeding, behoudens restitutie van reeds betaalde bedragen.
6. De klant kan na de ontvangst van de bestelling het product **niet retourneren**.

Artikel 9 – Klachten en aansprakelijkheid

1. De ondernemer spant zich in om alle bestellingen zorgvuldig, conform de overeenkomst en met gebruik van deugdelijke ingrediënten en materialen uit te voeren.
2. De klant is verplicht om de geleverde producten direct bij ontvangst of afhaling te controleren op zichtbare gebreken, beschadigingen of afwijkingen van de bestelling. Eventuele klachten dienen uiterlijk **binnen 24 uur na ontvangst** van de producten schriftelijk of per e-mail bij de ondernemer te worden gemeld, met duidelijke omschrijving en fotobewijs.
3. Klachten die later dan 24 uur na ontvangst worden gemeld, worden niet in behandeling genomen, tenzij de klant aantoont dat hij de gebreken redelijkerwijs niet eerder had kunnen constateren.
4. Aangezien de producten bederfelijk en ambachtelijk van aard zijn, kunnen kleine afwijkingen in kleur, vorm, afwerking of smaak voorkomen. Deze gelden niet als tekortkomingen en geven geen recht op compensatie of annulering.
5. Indien een klacht gegrond wordt bevonden, zal de ondernemer, “naar eigen keuze”, overgaan tot herstel, vervanging of (gedeeltelijke) terugbetaling van het aankoopbedrag. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in elk geval beperkt tot het bedrag van de betreffende bestelling.
6. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de klant onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, of doordat de klant bewaar- of gebruiksadviezen niet heeft opgevolgd.
7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst, behoudens opzet of grove nalatigheid.
8. Indien de ondernemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door haar

aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel, indien geen verzekering van toepassing is, tot het bedrag van de betreffende bestelling.

Artikel 10 – Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de klant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden onder meer verstaan: (maar niet beperkt tot) ziekte van de ondernemer of personeel, extreme weersomstandigheden, brand, overstromingen, pandemieën, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van grondstoffen, defecten aan apparatuur, stakingen, verkeersbelemmeringen, vervoersproblemen of andere onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk of onredelijk bezwarend maken.
3. In geval van overmacht heeft de ondernemer het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zolang de overmacht situatie voortduurt, dan wel, indien de situatie van overmacht langer dan 14 dagen voortduurt de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
4. Indien de ondernemer ten tijde van het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of nog kan voldoen, is zij gerechtigd dit deel afzonderlijk te factureren. De klant is in dat geval gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

Artikel 11 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot door de ondernemer geleverde producten, ontwerpen, foto's, teksten, logo's, recepten en andere materialen of content, berusten uitsluitend bij de ondernemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer is het de klant niet toegestaan om (delen van) het geleverde of gepubliceerde materiaal te kopiëren, verveelvoudigen, openbaar te maken of voor commerciële doeleinden te gebruiken.
3. De ondernemer behoudt zich het recht voor om foto's van bestellingen te gebruiken voor promotionele en portfolio-doeleinden (zoals social media, website en drukwerk), tenzij de klant uitdrukkelijk schriftelijk bezwaar maakt bij het plaatsen van de bestelling.

Artikel 12 – Privacy en gegevensverwerking

1. De ondernemer verwerkt persoonsgegevens van de klant uitsluitend in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG).

2. De door de klant verstrekte gegevens worden alleen gebruikt voor het uitvoeren van de overeenkomst, het verwerken van bestellingen en indien toestemming is gegeven voor marketingdoeleinden van de ondernemer.
3. De ondernemer zal klantgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.
4. De klant heeft te allen tijde het recht op inzage, correctie of verwijdering van zijn of haar persoonsgegevens. Verzoeken hiertoe kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Artikel 13 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten, aanbiedingen en rechtsbetrekkingen tussen de ondernemer en de klant is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met de overeenkomst of deze algemene voorwaarden, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de ondernemer is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
3. Partijen zullen zich eerst inspannen om geschillen in onderling overleg op te lossen voordat zij zich tot de rechter wenden.

Artikel 14 – Acties

1. De ondernemer kan van tijd tot tijd promotionele acties, kortingen of cadeaubonnen aanbieden. De voorwaarden van deze acties worden afzonderlijk gecommuniceerd via de website, sociale media of andere officiële communicatiekanalen van de ondernemer.
2. Kortingen en acties zijn uitsluitend geldig gedurende de aangegeven actieperiode en kunnen niet met terugwerkende kracht worden toegepast op reeds geplaatste bestellingen.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn acties en kortingen niet combineerbaar met andere aanbiedingen, promoties of kortingen.
4. Cadeaubonnen uitgegeven door de ondernemer zijn niet inwisselbaar voor contant geld en zijn uitsluitend geldig tot de op de bon vermelde vervaldatum.
5. De ondernemer behoudt zich het recht voor om lopende acties, promoties of voorwaarden daarvan op elk moment te wijzigen of in te trekken, zonder hiervoor aansprakelijk te zijn.
6. Indien blijkt dat een actie of korting is misbruikt (bijvoorbeeld door onjuiste gegevens of meerdere keren gebruik van een persoonlijke code), is de ondernemer gerechtigd de bestelling te annuleren of het kortingsbedrag alsnog in rekening te brengen.

Artikel 15 – Slotbepalingen

1. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ondernemer en de klant zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
2. De ondernemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten, mits de klant daarvan tijdig op de hoogte is gesteld en de klant niet binnen 14 dagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.
3. In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de ondernemer. Daarbij zal steeds worden gestreefd naar redelijkheid en billijkheid.
4. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. In het geval van vertaling naar een andere taal is de Nederlandse tekst leidend voor de uitleg en interpretatie.

