



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE ONLINE SHOP

L'OR - THUISLEVERINGSDIENST - ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN (NEDERLAND)

Lees deze Algemene Verkoopvoorwaarden zorgvuldig door voordat u producten bestelt. Door producten te bestellen, accepteert u deze Algemene Verkoopvoorwaarden. U hebt de mogelijkheid om ze op te slaan en af te drukken door gebruik te maken van de standaard functionaliteiten in de browser van uw keuze.

1. INLEIDING

1.1 De L'OR Home Delivery Service wordt geregeld door deze Algemene Verkoopvoorwaarden van JACOBS DOUWE EGBERTS NL B.V., met hoofdvestiging aan de Vleutensevaart 35, 3532 AD Utrecht, en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30042333. De termen "Jacobs Douwe Egberts", "wij", "ons", "onze" en soortgelijke uitdrukkingen verwijzen naar dit bedrijf. Het bijbehorende btw-identificatienummer is NL001367961B01.

1.2 In deze Algemene Verkoopvoorwaarden verwijzen de termen "consument", "u" of "uw" en vergelijkbare uitdrukkingen naar de persoon of het bedrijf dat een bestelling bij ons plaatst in overeenstemming met deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

1.3 U kunt producten bestellen voor levering uitsluitend in Nederland via onze website voor Nederland: lorespresso.com/nl (de "Website"). Bestellen op deze Website kan alleen in het Nederlands.

1.4 Op uw bestelling zijn deze Algemene Verkoopvoorwaarden van toepassing, ongeacht de wijze waarop de bestelling is geplaatst. Deze Website is bedoeld voor de aankoop van producten door particulieren. Als u zakelijk bestelt, kunt u geen belastingen of soortgelijke heffingen aftrekken.

1.5 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden hebben geen enkele invloed op uw wettelijke rechten die u op basis van dwingend recht heeft.

1.6 De manier waarop wij uw gegevens verwerken en beschermen wordt zowel in deze Algemene Verkoopvoorwaarden als uitgebreider in ons Privacybeleid beschreven. Ons Privacybeleid is gepubliceerd op onze Website: https://www.lorespresso.com/nl_nl/cp/privacybeleid.

2. PRIJS

2.1 Alle prijzen zijn inclusief BTW. Alle prijzen zijn (alleen) in euro's (€).

2.2 De totale kosten van uw bestelling, inclusief BTW en verzendkosten, worden aangegeven in uw winkelwagen. De aangegeven prijs is het bedrag in euro's (€) dat u moet betalen.

2.3 De prijzen van de producten en de leveringskosten zijn de prijzen die op het moment van de bestelling op onze Website vermeld staan.

2.4 Productprijzen en bezorgkosten kunnen te allen tijde worden gewijzigd, tenzij bij een aanbod een specifieke geldigheidsduur staat vermeld. Wijzigingen in de prijs van onze producten en verzendkosten, hebben geen invloed op bestellingen die u al hebt geplaatst.

2.5 Onze Website bevat een groot aantal producten en het is mogelijk dat, ondanks onze inspanningen, de prijzen van sommige producten op onze Website onjuist zijn vermeld. Normaal gesproken controleren wij de prijzen tijdens het bestelproces, zodat als de juiste prijs voor een product lager is dan de prijs die wij hebben vermeld, wij u de lagere prijs in rekening brengen.

3. BESTELLING EN BETALING

3.1 Om een bestelling te plaatsen op de Website, moet de consument:

- meerderjarig zijn;
- handelingsbekwaam zijn;
- een afleveradres hebben in Nederland;
- beschikken over een van de op de Website beschikbare betaalmogelijkheden; en
- deze Algemene Verkoopvoorwaarden hebben gelezen en zonder voorbehoud hebben aanvaard; U kunt onze producten online bestellen op onze Website.

Wanneer u online een bestelling plaatst, wordt u gevraagd de gegevens van de huidige bestelling te controleren en indien nodig te wijzigen. U bevestigt uw bestelling definitief door op de knop "Bestellen en betalen" te klikken.

3.2 Wij accepteren alleen vouchers die zijn uitgegeven door L'OR Home Delivery Service.

3.3 Wij streven ernaar alle door u bestelde producten te leveren. In het geval dat een product niet op voorraad is, stellen wij u hiervan op de hoogte en schorten wij uw bestelling op totdat het ontbrekende product of de ontbrekende producten beschikbaar zijn. Wij leveren geen enkel deel van uw bestelling totdat alle door u bestelde producten op voorraad en leverbaar zijn. Dit kan gevolgen hebben voor de levertijden. U heeft het recht om uw bestelling zonder kosten te herroepen.

3.4 U wordt geïnformeerd als een product niet beschikbaar is en zal in dat geval binnen 14 (veertien) dagen worden terugbetaald.

3.5 Als u online bestelt, sturen wij u na ontvangst van uw bestelling automatisch een e-mail ter bevestiging van de ontvangst van de gegevens van uw bestelling ("bevestigingse-mail"). Deze bevestigingse-mail wordt verzonden naar het e-mailadres dat u hebt opgegeven bij het plaatsen van uw bestelling en is geen garantie voor beschikbaarheid van de producten.

3.6 Om uw bestelling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, hebben we uw volledige en juiste adres nodig, inclusief postcode, een telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres.

3.7 Het factuuradres dat u opgeeft moet hetzelfde zijn als het factuuradres dat u hebt opgegeven en geregistreerd bij de door u geselecteerde creditcard- of debitcard provider of een andere betaalprovider die uw bestelling valideert. Het niet verstrekken van de juiste informatie zal ertoe leiden dat uw bestelling wordt opgeschort totdat de juiste informatie is verstrekt.

3.8 Uw bestelling wordt pas verwerkt nadat al uw betalingsgegevens zijn ingevoerd en betaling is voldaan.

3.9 De enige wijze van betaling die wordt geaccepteerd is via de op de Website aangeboden betaalmethoden. Alle betaalgegevens zullen worden gevalideerd vóór verzending. Jacobs Douwe Egberts kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen in de verwerking van bestellingen als gevolg van onvolledige of foutieve informatie. In geval van onjuiste of onvolledige informatie wordt de bestelling opgeschort totdat de noodzakelijke aanvullende informatie is verstrekt. De informatie die wordt gevraagd tijdens het bestelproces, en in het bijzonder de naam en het adres van de consument, is noodzakelijk voor Jacobs Douwe Egberts om de factuur en de bestelling tijdig te kunnen verzenden. Het telefoonnummer en e-mailadres van de consument zijn verplicht, omdat deze de afdeling retourzendingen en de consumentenservice in staat stellen om indien nodig contact op te nemen met de consument.

3.10 Wij maken gebruik van een externe betaalprovider om betalingen te verwerken. Als u een bestelling plaatst op onze Website, is de laatste stap in het bestelproces de overdracht van uw bestelling naar de website van de betaalprovider voor betaling. U kunt betalen met de beschikbare betaalmethoden bij het betalingsproces.

3.11 Uw betalingsgegevens worden verzameld op het moment dat u uw bestelling betaalt. In uitzonderlijke gevallen kan de verzending van een bestelling vertraging oplopen door onvoorziene omstandigheden.

3.12 Als u problemen ondervindt bij het verwerken van uw bestelling of betaling, neem dan contact op met onze consumentenservice. De consumentenservice is bereikbaar via telefoonnummer 0800 2255411 (geen belkosten) of via het formulier op de Website: https://www.lorespresso.com/nl_nl/faq

3.13 Alle betalingen worden voor verzending gecontroleerd bij de betaalprovider. Zorg er daarom voor dat de informatie die u verstrekt correct is. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertraging in een bestelling als gevolg van het verstrekken van onjuiste of ongeldige betalingsinformatie.

3.14 Indien nodig kan elke bestelling zo snel mogelijk worden getraceerd. Klachten moeten worden gericht aan onze Consumentenservice. U wordt gevraagd om uw postcode op te geven als u via onze Website heeft besteld.

3.15 Jacobs Douwe Egberts behoudt zich het recht voor om elke bestelling te annuleren van een consument met wie zij een geschil heeft met betrekking tot de betaling van een eerdere bestelling, voor zover de wet zich daar niet tegen verzet.

3.16 Alle bestellingen die op de Website worden geplaatst, moeten betaald worden met de op de Website aangeboden betaalmogelijkheden via de beveiligde online betaaloctie. De bankrekening van de consument wordt gedebiteerd zodra de betaling is uitgevoerd.

3.17 De consument krijgt een bestelnummer toegewezen. De consument is verplicht deze referentie te bewaren en mee te delen in alle uitwisselingen met betrekking tot zijn bestelling en in het bijzonder in geval van een klacht.

3.18 De betaling wordt geacht te zijn voldaan wanneer de betaalprovider de betaling valideert. In dit verband machtigt de consument Jacobs Douwe Egberts uitdrukkelijk om de gevraagde informatie door te geven aan de betaalprovider, in het bijzonder zijn bankkaartnummer, of om bijkomende informatie in te winnen bij deze derde, in het bijzonder om de authenticiteit van zijn identiteit vast te stellen of om een initiële autorisatie te verkrijgen van de bankinstelling voor elke transactie.

3.19 De consument garandeert Jacobs Douwe Egberts van de juistheid van de informatie gebruikt bij het plaatsen van de bestelling en voor de levering. Hij garandeert tevens dat hij bevoegd is om het betaalmiddel te gebruiken dat hij heeft gebruikt om de bestelde producten te betalen.

4. HOE EEN CONTRACT TUSSEN U EN ONS TOT STAND KOMT

4.1 De overeenkomst komt tot stand door op de knop "Bestellen en betalen" te klikken en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

4.2 Zodra de overeenkomst tot stand is gekomen, ontvangt u een bevestigingse-mail.

4.3 Wij bevestigen de verzending van uw bestelling per e-mail zodra uw bestelling verzonden is ("verzendbevestiging").

4.4 Wij leveren geen producten of diensten aan u als u onderworpen bent aan sancties in verband met Verordeningen (EG) 2580/2001 en (EG) 881/2002 (antiterrorismeverordeningen) of vergelijkbare verordeningen (met name VS), zoals van tijd tot tijd herzien, opgelegd door de Europese Unie of de regering van het land waarin u onze producten koopt. Door deze Algemene Verkoopvoorwaarden te accepteren, garandeert u dat u niet onderworpen bent aan een van de bovenstaande sancties. Als u niet aan deze clausule voldoet, behouden wij ons het recht voor om uw bestelling te annuleren.

5. LEVERING

5.1 Als algemene regel geldt dat uw bestelling bij u moet worden afgeleverd op de afleverdatum die wordt vermeld in de verzendbevestiging of, als er geen afleverdatum wordt vermeld, niet later dan 30 (dertig) dagen na validatie van uw bestelling. Als er enige reden is om aan te nemen dat de levering vertraging zal oplopen, zullen we contact met u op nemen via het door u opgegeven e-mailadres.

5.2 Er wordt niet geleverd in weekenden en op feestdagen & maandagen. In geval van vertraging na de geplande leverdatum of na het verstrijken van de maximale termijn van 30 (dertig) dagen, kunt u schriftelijk om annulering van het contract verzoeken. Als de bestelling wordt geannuleerd, betalen wij u binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van dit annuleringsverzoek terug.

5.3 Wij kunnen zoveel producten leveren als u wilt, tot een maximumgewicht van 25 kg per levering.

5.4 Behoudens de bepalingen van artikel hieronder, vinden leveringen plaats op het door u opgegeven adres. U bent verantwoordelijk voor de producten vanaf het moment van aflevering. Als u een zakelijk adres kiest voor de levering van uw bestelling, worden wij geacht het product aan de ontvanger te hebben geleverd door het achter te laten bij de receptie van het opgegeven afleveradres.

5.5 Leveringen zijn alleen mogelijk in Nederland. Leveringskosten zijn niet van toepassing op bestellingen met een waarde van €30 of meer voor een enkele levering, op voorwaarde dat het pakket niet zwaarder is dan 25 kg. Er wordt niet geleverd in weekenden en op feestdagen & maandagen. Helaas kunnen we geen bestellingen accepteren voor levering aan een adres dat een postbusnummer bevat, of van iemand wiens adres een postbusnummer bevat.

5.6 Indien de consument afwezig is op het ogenblik van de levering, heeft hij 7 (zeven) werkdagen de tijd om het pakket af te halen op het aangegeven adres, vanaf de datum van het deponeren van het leveringsbericht in zijn brievenbus. Indien deze termijn wordt overschreden, zal het pakket aan ons worden teruggezonden. Jacobs Douwe Egberts zal extra leveringskosten van 4 euro in rekening brengen indien de consument een nieuwe levering wenst.

5.7 Eigendomsvoorbehoud

De producten blijven eigendom van Jacobs Douwe Egberts tot de volledige betaling van de bestelling is voldaan.

6. HERROEPINGSRECHT

6.1 Zodra u uw bestelling hebt ontvangen, hebt u het recht om deze te herroepen. U kunt ons binnen 14 (veertien) dagen na de datum van ontvangst van uw bestelling, althans het laatste product van eenzelfde bestelling, zonder opgaaf van redenen op de hoogte stellen van uw beslissing de bestelling te herroepen. Dit kunt u de volgende wijze doen:

Door ons een e-mail te sturen via [het contactformulier](#) op deze website met vermelding van de naam en het adres dat u hebt opgegeven toen u uw bestelling plaatste, evenals uw bestelnummer

Zodra wij uw beslissing om de overeenkomst te herroepen hebben ontvangen, sturen wij u een e-mail waarin wordt bevestigd dat uw herroeping in aanmerking is genomen met een verzendlabel van [PostNL](#) om uw bestelling terug te sturen.

6.2 Zodra u ons op de hoogte hebt gesteld van uw wens om de overeenkomst te herroepen, hebt u 14 (veertien) dagen de tijd om de producten op onze kosten aan ons te retourneren naar Borchwerf 5,

4704 RG Roosendaal via de door Jacobs Douwe Egberts ingeschakelde vervoerder. U dient de producten goed beschermd in de originele verpakking te retourneren. Bewaar het verzendbewijs.

6.3 In het geval van herroeping in overeenstemming met deze voorwaarden, betalen wij u het totale bedrag van de geretourneerde producten terug, inclusief de kosten voor het verzenden van uw bestelling (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering), door het crediteren van de bankrekening waarmee u de producten heeft betaald binnen 14 (veertien) dagen na de datum waarop de retourafdeling de geretourneerde producten heeft ontvangen of de datum waarop u het bewijs van verzending van de geretourneerde producten heeft geleverd (zoals blijkt uit een ontvangstbevestiging of een poststempel), afhankelijk van welke datum eerder valt. De restitutie vindt plaats via dezelfde betaalmethode als waarmee u uw bestelling heeft betaald, tenzij anders overeengekomen.

6.4. Op het moment dat de verpakking is geopend, kan deze niet meer teruggestuurd worden en verliest de consument zijn herroepingsrecht voor deze verpakking.

6.5 Als u een probleem hebt met een online aankoop, neem dan contact op met onze consumentenservice via telefoonnummer 0800 2255411 of via onze Website. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Europees platform voor online geschillenbeslechting (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>)

7. GARANTIE

7.1 Jacobs Douwe Egberts staat er voor in dat de afgeleverde producten aan de overeenkomst beantwoorden.

7.2 U kunt gebruikmaken van de wettelijke garantie als de niet-conformiteit van het product of de producten wordt vastgesteld binnen 2 (twee) jaar na levering van de goederen.

7.3 In het geval van producten die niet voldoen aan de informatie die is gegeven op het moment van presentatie van de producten op de Website of die verborgen gebreken vertonen, zullen deze naar keuze van de consument worden vervangen of vergoed, afhankelijk van de beschikbaarheid van vergelijkbare producten.

7.4 Terugbetaling of levering van nieuwe producten zal plaatsvinden binnen respectievelijk 14 of 30 dagen na ontvangst door Jacobs Douwe Egberts van de producten die niet conform zijn of verborgen gebreken vertonen.

7.5 In het geval dat de producten niet beschikbaar zijn, zal Jacobs Douwe Egberts overgaan tot terugbetaling via bankoverschrijving ten belope van het bedrag van de bestelling. In dit geval zijn de kosten voor het terugzenden van de producten ten laste van Jacobs Douwe Egberts, op basis van een aangetekend pakket met ontvangstbewijs tegen het normale posttarief. Jacobs Douwe Egberts aanvaardt geen retourzendingen door een andere dan de door Jacobs Douwe Egberts ingeschakelde vervoerder.

7.6 Elke garantie is uitgesloten in geval van defecten en verslechtering als gevolg van externe gebeurtenissen, ongevallen, in het bijzonder slijtage, installatie en gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies. Eveneens uitgesloten van garantie zijn producten die zijn gewijzigd, gerepareerd, geïntegreerd of toegevoegd door de consument of enige andere persoon die niet is geautoriseerd door Jacobs Douwe Egberts. De garantie is niet van toepassing op zichtbare gebreken aan het product waarvoor de consument niet binnen 2 (twee) maanden na levering van de producten een klacht of voorbehoud heeft ingediend. De bepalingen van dit artikel vormen geen beletsel voor de wettelijke garantie voor verborgen gebreken en de conformiteitsgarantie, wanneer het product wordt verkocht aan een consument.

8. PERSOONLIJKE GEGEVENS EN BEVEILIGING

8.1 Wij maken gebruik van externe betaalproviders voor het verwerken van betalingen met betrekking tot bestellingen voor producten die wij ontvangen via onze Website of via onze consumentenservice via telefoonnummer 0800 2255411.

8.2 Als u via onze Website bestelt, is de laatste fase van het bestelproces de overdracht van uw bestelgegevens aan de externe betaalprovider. Dit wordt duidelijk uit de informatie die u tijdens het bestelproces in uw browser krijgt. De betaalprovider zal u vragen een van de mogelijke betalingswijzen te kiezen (indien van toepassing) en de nodige informatie over dit betalingsmiddel in te vullen (betaling met een creditcard kan bijvoorbeeld informatie vereisen over naam en adres, creditcardnummer, vervaldatum van de kaart en het cryptogram op de achterzijde van de kaart) om tot betaling te kunnen overgaan.

8.3 Wanneer u de website van de betaalprovider gebruikt om betalingsinformatie in te voeren, erkent u dat u de website van een derde gebruikt en stemt u ermee in dit te doen in overeenstemming met de voorwaarden van de betaalprovider. Aanvaarding van dergelijk gebruik is een van de voorwaarden voor het bestellen van producten via onze Website.

8.4 Deze betalingsdienstaanbieder faciliteert uw betaling op de manier die u kiest tijdens het bestelproces. Zowel wij als de betaalprovider verzamelen bepaalde persoonlijke gegevens over u tijdens het bestelproces en de betaling. We gebruiken deze persoonlijke gegevens om uw bestelling te faciliteren en om een contract uit te voeren dat tussen ons is gesloten naar aanleiding van uw bestelling. U kunt meer informatie hierover vinden in ons Privacybeleid dat op onze Website staat. U kunt het lezen door [hier](#) te klikken.

8.5 Om ervoor te zorgen dat de betalingsmethode van uw keuze niet zonder uw toestemming wordt gebruikt, kunnen wij en/of de betalingsdienstaanbieder de naam, het adres en andere persoonlijke gegevens die u tijdens het bestelproces hebt verstrekt, valideren aan de hand van de databases van de betreffende externe bankinstelling. Door deze Algemene Verkoopvoorwaarden te accepteren, gaat u ermee akkoord dat dergelijke controles worden uitgevoerd.

8.6 We bewaren bepaalde informatie met betrekking tot uw bestelling, waaronder sommige van uw persoonlijke gegevens, gedurende een bepaalde periode na uw bestelling. De betaalprovider bewaart ook bepaalde informatie met betrekking tot uw bestelling, waaronder bepaalde persoonlijke gegevens, gedurende een bepaalde periode na uw bestelling. Zo kunnen we eventuele vragen, problemen, annuleringen of terugbetalingen behandelen.

8.7 Alle gegevens die u ons tijdens het bestelproces verstrekt, worden veilig en in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en ons Privacybeleid behandeld.

8.8 Dankzij een systeem van gegevenscodering kan de consument zijn kaartnummer invoeren zonder dat iemand dit kan onderscheppen. Jacobs Douwe Egberts is zich bewust van zijn verplichtingen inzake betalingsbeveiliging en bescherming van persoonsgegevens en heeft de nodige maatregelen genomen om deze gegevens actief te beschermen.

8.9 Wij behouden ons het recht voor om de toegang tot de L'OR Home Delivery Service om welke reden dan ook en op elk gewenst moment op te schorten, te beperken of te beëindigen voor zover de wet zich niet hiertegen verzet.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Jacobs Douwe Egberts is, voor zover de wet zich daar niet tegen verzet, niet aansprakelijk in de volgende situaties:

- als de Website om technische redenen niet toegankelijk is;
- voor informatie verstrekt door partnersites;

- voor elke vorm van indirecte schade, waaronder gevolgschade, die voortvloeit uit het niet naleven van deze Algemene Verkoopvoorwaarden door ons;
- voor diefstal, verlies of vernietiging van uw producten nadat deze zijn afgeleverd op het opgegeven afleveradres; of
- voor schade van welke aard ook, die zou kunnen voortvloeien uit de niet-uitvoering of slechte uitvoering van deze Algemene Verkoopvoorwaarden door de consument, met inbegrip van slecht gebruik van de verkochte producten, een onvoorziene of onoverkomelijke daad van een derde, of een geval van overmacht zoals gewoonlijk gedefinieerd door de wet.

9.2 Niets in deze Algemene Verkoopvoorwaarden sluit onze aansprakelijkheid uit of beperkt deze voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid of fraude, voor niet-nakoming van verplichtingen met betrekking tot levering, verborgen gebreken en aansprakelijkheid voor producten met gebreken of enige aansprakelijkheid die op geen enkele wijze kan worden beperkt of uitgesloten volgens de Nederlandse wet.

9.3 Elke persoon die op een frauduleuze manier gebruik maakt van de bestelprocedure voor producten of deze kaapt, wordt ervan op de hoogte gebracht dat Jacobs Douwe Egberts zich ertoe machtigt om alle nodige informatie mee te delen aan de bevoegde autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de repressie van dergelijke fraude, onverminderd elke gerechtelijke actie en eis tot schadevergoeding.

10. HANDELSMERKEN EN AUTEURSRECHT

10.1 Jacobs Douwe Egberts beschikt over de rechten op de afbeeldingen en informatie die op onze Website worden gepubliceerd, tenzij anders vermeld. U mag delen van onze Website alleen afdrukken om producten van onze Website te bestellen. U mag geen enkel deel van onze Website voor andere doeleinden gebruiken.

11. WIJZIGINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

11.1 Wij behouden ons het recht voor om deze Algemene Verkoopvoorwaarden om welke reden dan ook en op elk moment te wijzigen. Het is uw verantwoordelijkheid als consument om als consument te lezen telkens wanneer u gebruik maakt van de L'OR Home Delivery Service, hetzij online op onze Website, hetzij door telefonisch contact met ons op te nemen. Bij elke bestelling dient u akkoord te gaan met de Algemene Verkoopvoorwaarden in de huidige versie.

11.2 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden en elke aangelegenheid met betrekking tot bestellingen via onze Website worden beheerst door het Nederlands recht. Alle geschillen die ontstaan in verband met deze Algemene Verkoopvoorwaarden, inclusief geschillen met betrekking tot het bestaan en de geldigheid daarvan, kunnen worden beslecht bij de daartoe bevoegde rechter te Utrecht. Wanneer wij ons op de rechter te Utrecht beroepen, geven wij u een termijn van minimaal één maand om alsnog te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

12. CONSUMENTENSERVICE

12.1 Wij streven ernaar een service van hoge kwaliteit te bieden. Mocht u echter opmerkingen hebben of problemen ondervinden met de L'OR Home Delivery Service, neem dan contact met ons op:

- Per telefoon: 0800 2255411 (geen belkosten)
- Via het contactformulier op deze Website.

12.2 Wij verbinden ons ertoe om alle vragen binnen de 3 werkdagen te beantwoorden en om klachten binnen de 5 werkdagen te behandelen. Werkdagen" betekent alle dagen, behalve zaterdag, zondag en feestdagen in Nederland.

12.3 In geval van een klacht kunt u daarnaast contact opnemen met het Europees platform voor online geschillenbeslechting. Het doel van dit platform is om consumenten procedures aan te bieden voor de minnelijke schikking van geschillen die worden voorgesteld door entiteiten die bevoegd zijn om geschillen tussen consumenten en bedrijven of vrije beroepen in de Europese Unie te behandelen.