

# ZustainaBox

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ZUSTAINA B.V.

### **1. Toepassingsgebied algemene voorwaarden ZustainaBox**

Zustaina B.V. statutair gevestigd te (3235 AN) Rockanje, aan de Parnassialaan 18, zal hierna ook worden aangeduid als “ZustainaBox” of “wij”. ZustainaBox levert (al dan niet op basis van een lidmaatschap) advies, inspiratie, eco boxen en/of andere producten alsmede cadeaubonnen c.q. vouchers.

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

Wij behouden ons het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van eventuele voorgenomen wijzigingen zullen wij je ten minste 7 dagen van tevoren op de hoogte stellen. Mocht je bezwaar hebben tegen de gewijzigde voorwaarden, dan heb je de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen c.q. op te zeggen door een e-mail te sturen naar [hello@ZustainaBox.nl](mailto:hello@ZustainaBox.nl) of gebruik te maken van de contactmogelijkheid via onze website met in acht name van artikel 5: “Contractduur; opzegging”.

Indien je de overeenkomst echter niet beëindigt c.q. opzegt, en je blijft vanaf de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden gebruik maken van onze producten en/of diensten, dan zijn de gewijzigde voorwaarden vanaf dat moment op de overeenkomst van toepassing.

### **2. Verplichtingen van de klant**

Alle informatie die je op enig moment aan ZustainaBox opgeeft, bijvoorbeeld tijdens het bestelproces, moet actueel en waarheidsgetrouw zijn. Jouw wachtwoord mag niet aan derden worden doorgegeven, je moet het 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. ZustainaBox is voor eventuele schade als gevolg van onjuiste informatie en/of verlies van jouw wachtwoord nimmer aansprakelijk en je vrijwaart ZustainaBox tegen eventuele aanspraken van derden.

Je bent verplicht 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 product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen is ZustainaBox nimmer aansprakelijk en jij vrijwaart ZustainaBox tegen eventuele aanspraken van derden.

# ZustainaBox

### 3. Aanbod, offerte en totstandkoming overeenkomst

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.

Jij als klant kan door het door ZustainaBox beschikbaar gestelde aanmeldformulier via de website lid worden van de ZustainaClub. Wij zullen de ontvangst van jouw aanmelding onverwijld elektronisch bevestigen.

ZustainaBox neemt jouw bestelling aan door je een bevestigingsmail te sturen of als je een bestelling in de ZustainaStore hebt geplaatst, jou de bestelde producten toe te zenden.

Tot op dat moment kan ZustainaBox op elk moment zonder opgave van redenen de aanmelding weigeren te accepteren. Pas na acceptatie door ZustainaBox ontstaat er een recht op levering van de bestelde boxen en/of andere bestelde diensten.

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

ZustainaBox verkoopt geen producten aan personen onder de achttien (18) jaar zonder toestemming van ouders/voogd.

### 4. Informatie over jouw wettelijke herroepingsrecht

Je hebt het recht om binnen een termijn van veertien (14) dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn begint te lopen op de dag van inschrijving als member van ZustainaBox. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of per e-mail) op de hoogte stellen van jouw beslissing de overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het om jouw mededeling betreffende je uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Als je van je herroepingsrecht gebruik maakt, dien je wel te betalen voor producten die tijdens deze veertien dagen al ten behoeve van jou zijn geleverd en/of besteld door ZustainaBox.

### 5. Contractduur en opzegging

Je kan je overeenkomst die voor bepaalde of onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het lidmaatschap en het tweemaandelijks afleveren van de ZustainaBox, te allen tijde opzeggen, met inachtneming van het volgende:

ZustainaBox bestelt de producten ten behoeve van jouw ZustainaBox altijd uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de aflevering. De leverdata kun je terug vinden op de website. Indien je de overeenkomst vóór de 1<sup>e</sup> van de maand voorafgaand aan de maand waarin de box wordt geleverd opzegt, ontvang je geen ZustainaBox meer en stopt je abonnement per direct.

# ZustainaBox

Je kan de overeenkomst opzeggen via e-mail en WhatsApp.

Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan wordt automatisch verlengd voor dezelfde periode.

## **6. Bezorging, bezorgingsvoorwaarden, eigendomsvoorbehoud, overdrachtsrisico, pauzering c.q. onderbreking van bezorging**

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

Wij bezorgen overal in Nederland en België. Als de overeenkomst een cadeaubon betreft, wordt die via e-mail gestuurd.

Wij bezorgen op het adres dat je in je klantenaccount op onze website als bezorgadres hebt opgegeven. Een adreswijziging gaat in voor de levering wanneer je deze tot 5 werkdagen voor je bezorging aan ons doorgeeft vóór 23.59 uur.

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

Als de persoonlijke bezorging van de producten niet mogelijk is, kan aan de overeenkomst worden voldaan door de producten aan te bieden bij bureaus of door voor de deur van de woning te plaatsen. De bezorging op deze wijze komt geheel voor jouw risico en ZustainaBox is niet verantwoordelijk voor het eventueel bederven of verdwijnen van producten.

ZustainaBox werkt samen met de Fietskoerier en DHL. Producten worden volgens hun voorwaarden aangeboden en retour gezonden. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website van onze partners.

<https://www.fietskoeriers.nl/trackandtrace>

<https://www.dhlparcel.nl/nl/consument/faq>

Ten tijde van het schrijven van deze algemene voorwaarden stuurt DHL een pakket na 7 dagen retour naar ons fulfilment center als het niet is opgehaald en doet de fietskoerier dit na 3 pogingen. Wij zullen het pakket daarna in overleg met de klant nogmaals aanbieden en zijn genoodzaakt voor deze levering nogmaals 5,50 euro verzendkosten in rekening te brengen.

Voor het geval de producten op het moment van de persoonlijke overdracht nog niet betaald zijn, behouden wij ons het eigendomsrecht voor totdat het verschuldigde bedrag volledig betaald is.

# ZustainaBox

## **7. Prijzen en verzendkosten, betaling, opschortingsrecht ZustainaBox**

Prijzen zijn inclusief omzetbelasting en exclusief verzendkosten binnen Nederland, tenzij anders is vermeld.

De vorderingen van ZustainaBox zijn per direct opeisbaar.

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

ZustainaBox is gerechtigd te allen tijde de prijzen aan te passen, met dien verstande dat wij je ten minste 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 door een e-mail te sturen naar [hello@ZustainaBox.nl](mailto:hello@ZustainaBox.nl) of gebruik te maken van onze app, met in acht name van artikel 5 “Contractduur; opzegging”.

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.

ZustainaBox is gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het leveren van boxen, op te schorten indien en zolang jij als klant niet (volledig) aan jouw betalingsverplichtingen hebt voldaan.

## **8. Vouchers, kortingscodes, cadeaubonnen**

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

Kortingscodes c.q. vouchers hebben alleen betrekking op een nieuw lidmaatschap bij ZustainaBox. Als je al een bestaand lidmaatschap hebt, dan kan je de kortingscode en/of voucher helaas niet inwisselen. Tenzij je een persoonlijke kortingscode ontvangen hebt voor andere doeleinden.

Denk er ook aan dat sommige kortingscodes alleen geldig zijn op een bepaald type boxen. Wij kunnen controles doen per huishouden om te voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de kortingen. Per huishouden is het slechts mogelijk om één keer een korting te verzilveren.

Kortingscodes en vouchers kunnen enkel verzilverd worden op de ZustainaBox website en kunnen slechts eenmalig worden gebruikt. De kortingscodes en vouchers zijn niet te combineren met andere aanbiedingen en zijn niet inwisselbaar voor contanten.

ZustainaBox 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.

## **9. Aansprakelijkheid van ZustainaBox**

ZustainaBox 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 ZustainaBox, of indien sprake is van opzet of grove schuld van ZustainaBox of

# ZustainaBox

diens medewerkers, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen ZustainaBox verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

Aansprakelijkheid van ZustainaBox voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of inkomen, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

ZustainaBox is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van door jou aan ons verstrekte onjuiste informatie en/of het verlies van jouw wachtwoord, en jij vrijwaart ZustainaBox tegen eventuele aanspraken van derden.

ZustainaBox is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade door het niet opvolgen van door ZustainaBox gegeven product- en gebruiksaanwijzingen en waarschuwingen, en jij vrijwaart ZustainaBox tegen eventuele aanspraken van derden.

Indien je hebt gekozen voor bezorging bij burens, voor de deur van je woning of op andere wijze anders dan door persoonlijke overhandiging, komt die wijze van bezorging geheel voor jouw risico. ZustainaBox is niet verantwoordelijk voor het eventueel bederven of verdwijnen van producten noch is ZustainaBox aansprakelijk voor door de klant hierdoor mogelijk geleden schade.

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

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

## **10. Privacybeleid**

Bij de afhandeling van een bestelling verwerken wij jouw persoonsgegevens. Om je te informeren over wat er met jouw gegevens gebeurt, hanteren wij een privacyverklaring die je kan vinden op onze website.

## **11. Wijze van betaling, automatische incasso**

Alle bestellingen dienen betaald te worden via Ideal of een creditkaart of andere mogelijkheden die worden vermeld op de online betaalpagina van onze website.

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

Het is je eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de gegevens van jouw betaalmethode geldig en actueel zijn. Wij accepteren iDeal, SEPA, Visa, MasterCard en American Express.

Alleen de eerste levering kan via iDeal worden betaald. Als je in het bestelproces voor betaling via iDeal kiest, dan wordt het bedrag van de eerste ZustainaBox box direct van je rekening afgeschreven. Daarnaast geef je toestemming aan Adyen B.V. (handelend voor

# ZustainaBox

Zustaina B.V.) om doorlopende SEPA incasso-opdrachten te sturen naar je bank om een bedrag van je rekening af te schrijven voor de volgende boxen.

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

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

Als je het niet eens bent met een SEPA-incasso afschrijving of een betaling via creditcard, kun je deze onder de voorwaarden afgesproken tussen jou en je bank laten terugboeken.

Vraag je bank naar de voorwaarden.

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 ZustainaBox 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.

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.

## **12. Verdachte fraude-accounts**

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

Wij behouden ons het recht voor om jouw bestelling of account na onjuiste of frauduleuze activiteiten te beëindigen.

## **13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter; ongeldige bepalingen**

Op alle overeenkomsten tussen ZustainaBox en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen ZustainaBox en jou als klant voortvloeien, worden uitsluitend berecht door de rechtbank Amsterdam.

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.

## **14. Klachtenbeleid**

Kwaliteit staat bij ZustainaBox hoog in het vaandel en wij doen er alles aan om klachten te voorkomen. Binnen ZustainaBox kiezen wij voor de persoonlijke benadering en reageren we snel op jouw vraag.

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.