

# ALGEMENE VOORWAARDEN

*LOTGERING VERS VLEES VOOR DE HOND EN KAT BV*

## INHOUDSOPGAVE

Algemeen.....	1
Missie Lotgering.....	2
Registratie webshop.....	2
Recht op vergetelheid en overdracht gegevens.....	3
Beveiliging Webshop.....	3
Emailbezorging .....	4
Prijzen en BTW .....	4
Levering en bezorging.....	4
Betaling van gekochte producten .....	5
Uitblijven van betaling(en).....	5
Misbruik website en fraude.....	6
Herroepingsrecht.....	6
Intracommunautaire leveringen .....	7
Klacht of Geschil .....	7
Klanten hulp en uitleg.....	7
Kratten en statiegeld .....	8
Verkooppunten.....	8
Voedingsadviezen.....	8

## ALGEMEEN

Algemene voorwaarden zijn gebaseerd o.a. op de wet verkoop op afstand. De nieuwe AVG (GDPR) wetgevingen in Europa.

Wij van Lotgering willen in deze algemene voorwaarden duidelijk aangeven welke rechten en plichten u heeft als consument en wij als bedrijf.

Daarnaast geven wij aan waar u rechten verminderd worden omdat wij bederfelijke producten verkopen die bevroren door ons worden geleverd en bezorgd.

Deze algemene voorwaarden hebben wij gecombineerd met regels en voorwaarden uit de nieuwe AVG wetgevingen van 26 maart 2018

Mocht u vragen hebben over de algemene voorwaarden dan kunt u ons mailen op [avg@lotgering.nl](mailto:avg@lotgering.nl)

## MISSIE LOTGERING

Voor iedere hond een goed stuk vlees tegen een redelijke prijs.

Met deze uitspraak van slager Tim Lotgering heeft Lotgering in nu ruim 6 jaar een groot productie bedrijf en een bezorgdienst opgezet en is marktleider geworden in Nederland.

Lotgering produceert dagelijks 80.000 kilo voor verkoop in Nederland. Deze groei is niet zonder slag en stoot gegaan maar Lotgering voldoet aan gestelde wettelijke voorwaarden.

## REGISTRATIE WEBSHOP

Voordat u producten via onze webshop kunt aankopen dient u zich te registreren in onze webshop. De URL van onze webshop is [bestel.lotgering.nl](http://bestel.lotgering.nl) Deze webshop is specifiek voor Lotgering ontworpen

en hoewel nog niet geschikt voor mobiel of tablet, kan er wel mee besteld worden.

Tijdens registratie vragen wij u om toestemming te geven voor het opslaan van enkele persoonlijke gegevens volgens de wettelijke AVG richtlijnen

Beveiliging van onze webshop en database met uw persoonsgegevens staan hoog in vaandel bij Lotgering.

Wij maken gebruik van hoge encryptie protocollen en beveiliging technieken om uw persoonsgegevens te beschermen.

Lotgering update automatisch en regelmatig software en operating systemen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen kwaadwillende of pottenkijkers.

## RECHT OP VERGETELHEID EN OVERDRACHT GEGEVENS

Met de invoering van nieuwe AVG regels heeft u het recht om uw persoons gegevens te laten verwijderen uit onze beveiligde database.

Wilt u hier gebruik van maken dan kunt u een email zenden aan [avg@lotgering.nl](mailto:avg@lotgering.nl) met uw verzoek om verwijdering van uw persoonsgegevens. Wij zullen u verzoek met hoge prioriteit behandelen

Mocht u gebruik willen maken van overdracht van persoonsgegevens naar een andere externe partij dan kunt ook een email zenden aan [avg@lotgering.nl](mailto:avg@lotgering.nl)

## BEVEILIGING WEBSHOP

Onze webshop is beveiligd met een SSL certificaat. Alle data verkeer tussen onze webshop en uw apparaat is encrypted en beveiligd.

## EMAILBEZORGING

Wij zenden e-mails die voldoen aan de hoogste vorm van beveiliging en zowel u als ons behoeden van spammers.

Wij zenden bij registratie bij Lotgering een bevestiging van registratie. Als u uw wachtwoord wilt wijzigen van uw Lotgering account. Als u een order plaatst, wijzigt of annuleert bij Lotgering.

Als wij een persoonlijk bericht plaatsen op uw order dan ontvangt u hiervan ook een email van Lotgering.

Wij maken ook gebruik van externe partijen om onze e-mails aan u te verzenden. Al deze externe partijen voldoen aan de nieuwe AVG inzake uw persoonsgegevens.

## PRIJZEN EN BTW

Alle prijzen vermeld in onze webshop zijn inclusief 6% BTW. Ook over bezorgkosten wordt 6% BTW berekend.

Statiegeld kratten zijn vrijgesteld van BTW

## LEVERING EN BEZORGING

Wij produceren niet alleen onze producten, wij bezorgen deze ook zelf ! Lotgering heeft een eigen bezorgdienst die uw aangekochte producten bezorgd aan uw huis.

Na het plaatsen van een bestelling worden bezorgkosten berekend en worden deze getoond in de details van de order

Uw bestelling wordt geleverd in ge-isoleerde bussen die ruim -20 graden zijn na vertrek van het laad depot.

Wij leveren onze vleesproducten diep gevroren aan uw adres.

Hoge gebouwen zonder lift wordt niet bezorgd, tenzij vooraf overlegd

## BETALING VAN GEKOCHTE PRODUCTEN

Wij maken nu geen gebruik van Ideal, Paypal of andere elektronische mogelijkheden om uw aangekochte producten te betalen in onze webshop.

Wij doen onderwets vragen of u ons de factuur wilt betalen via overschrijving naar onze Bank of Giro rekening. Wij hanteren de leverdatum als de factuurdatum.

Betaling van de door u gekochte producten kan op Rabobank IBAN rekening NL..... ten name van Lotgering onder vermelding van uw klantnummer en order/factuur nummer.

## UITBLIJVEN VAN BETALING(EN)

Mocht het voorkomen dat u betalingsachterstand oploopt dan zullen wij u via externe systemen herinneren, aanmanen om tot betaling over te gaan. Mocht hierna betaling verder uitblijven dan zullen wij u account 'op hold' plaatsen en kunt u niet onze producten bestellen.

Daarnaast zullen wij de vordering uit handen geven aan incassobureau Payt BV uit Groningen. De minimale kosten van het uitblijven van betaling zijn thans 40 euro.

Uiteraard hoopt Lotgering dat het zover niet komt waardoor Lotgering coulant blijft in gevraagde betalingsregelingen

## MISBRUIK WEBSITE EN FRAUDE

Met uw persoonsgegevens controleren wij diverse beveiligingen aspecten in onze database met alle persoonsgegevens van onze klanten.

Zo controleren wij dubbele emailadressen, of adressen in gebruik zijn. Helaas kunnen wij ondanks al deze beveiligingen niet voorkomen dat Lotgering soms word opgelicht door kwaad willende.

Lotgering heeft een interne database opgemaakt met alle mogelijke kwaadwillende namen, e-mails, telefoonnummers en adressen, aangevuld met gegevens van wanbetalers.

Lotgering zal bij fraude overheidsinstanties inlichten. Lotgering behoud zich het recht voor om de zwarte lijst te delen met branchegeenoten.

## HERROEPINGSRECHT

Als consument heeft u wettelijk 30 dagen het recht om een bestelling zonder opgave van reden te annuleren.

Omdat Lotgering een zeer snelle verwerking heeft van bestelling tot het leveren van producten aan uw adres zit vaak maar enkele dagen.

Omdat wij bederfelijke producten leveren en niet verantwoordelijk kunnen zijn na de levering met wat u met onze producten doet vervalt u herroepingsrecht na het leveren van onze producten aan uw adres.

U kunt een bestelling annuleren via onze webshop. Als de order is ingepland om te bezorgen dan kan tot een bepaalde tijd tot de levering worden geannuleerd.

Heeft u echter iets besteld wat niet wordt gegeten ? dan biedt Lotgering in bijna alle gevallen een oplossing.

## INTRACOMMUNICAIRE LEVERINGEN

Voor levering en bezorging naar het buitenland is de mogelijkheid aanwezig van een intracommunautaire voorwaarden. Hierbij is het uitgangspunt BTW identificatie uitwisseling

## KLACHT OF GESCHIL

Mocht u klacht hebben over onze producten dan kunt u ons daarvan op de hoogte stellen via onze Klantenservice portal. U kunt ook een email zenden naar [vraag@lotgering.nl](mailto:vraag@lotgering.nl)

Wij zullen klachten snel behandelen, daar staan we bekend om. Wij zijn vanuit Overheidsinstantie verplicht om klachten over onze vlees producten in een register bij te houden.

Wij registeren klachten in onze Klantenservice portal

## KLANTEN HULP EN UITLEG

Veel voorkomende vragen worden beantwoordt in onze Klantenservice portal op <http://support.lotgering.nl>

## KRATTEN EN STATIEGELD

Wij leveren onze producten in kratten. Wij vragen 5 euro statiegeld zowel voor hele als halve kratten.

In uw Lotgering account worden aantallen kratten geadministreerd.

Mocht in het krattenaantal grote verschillen ontstaan in aankoop en retour dan kunnen wij op basis van onderzoek besluiten tot een lagere vergoeding voor retourkratten over te gaan.

## VERKOOPPUNTEN

In Nederland zijn verkoop punten van Lotgering producten gesitueerd. Deze verkooppunten hanteren andere prijzen voor onze producten dan op de webshop van Lotgering.

## VOEDINGSADVIEZEN

Een onderdeel van Lotgering Klantenservice is de mogelijkheid om een degelijk voedingsadvies voor uw hond te krijgen gebaseerd op basis van de producten van Lotgering.

Het klinkt wel als een “Wij van WC-eend adviseren WC-eend” maar dat is niet de bedoeling. Wij adviseren op basis van uw hond en uw ervaringen en onze ervaringen met honden.

Lotgering wist bv als eerste in Nederland aan te geven dat er een flinke griep onder honden aanwezig was voordat de KNMvD en NVWA met berichtgevingen kwamen. Dat allemaal gebaseerd op reacties en meldingen van onze vele klanten.



Wij hebben voor deze voedingsadviezen gespecialiseerde medewerkers in dienst.

LAATST BIJGEWERKT

Dit document is opgemaakt mei 2018