

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

1. Download/[Print pagina](#) met algemene voorwaarden

Bekijk de algemene voorwaarden van [Mijn Gall & Gall \(Premium\)](#).

Bekijk de algemene voorwaarden van de [cadeaukaart](#).

INHOUDSOPGAVE

- [Artikel 1](#) - Definities
- [Artikel 2](#) - Identiteit van de ondernemer
- [Artikel 3](#) - Toepasselijkheid
- [Artikel 4](#) - Het aanbod
- [Artikel 5](#) - De overeenkomst
- [Artikel 6](#) - Herroepingsrecht
- [Artikel 7](#) - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- [Artikel 8](#) - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- [Artikel 9](#) - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- [Artikel 10](#) - Uitsluiting herroepingsrecht
- [Artikel 11](#) - De prijs
- [Artikel 12](#) - Nakoming en extra garantie
- [Artikel 13](#) - Levering en uitvoering
- [Artikel 14](#) - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- [Artikel 15](#) - Betaling
- [Artikel 16](#) - Klachtenregeling
- [Artikel 17](#) - Geschillen
- [Artikel 18](#) - Branchegarantie
- [Artikel 19](#) - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- [Artikel 20](#) - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel
- [Bijlagen](#)
- [Aanvullende algemene voorwaarden gall.nl](#)
- [Algemene voorwaarden Mijn Gall & Gall & Premium \(voorheen klantenkaart\)](#)
- [Algemene voorwaarden Cadeaukaart](#)

Artikel 1: Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, [toegang tot] digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Naam ondernemer: Gall & Gall B.V.

Vestigings- & bezoekadres: Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam

Telefoonnummer: 088-6594200

E-mail: klantenservice@gall.nl

Bereikbaarheid klantenservice: 10:00-16:00 uur.

KvK-nummer: 34074187

Btw-identificatienummer: NL003183592B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- De beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- De beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- Een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

Artikel 3: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4: Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web-omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - Het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - De voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - De informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - De vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - Indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6: Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van **minimaal 14** dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a) als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

1. De consument kan een dienstovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende **minimaal 14** dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

1. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
2. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7: Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8: Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het [modelformulier](#) voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Indien u binnen 14 werkdagen nadat uw bestelling bij u is bezorgd bepaalde producten bij nader inzien toch niet wilt hebben, kunt u deze aan ons retourneren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking. Voor retourname kunt u contact opnemen met onze Klantenservice (088-6594200) die je dan het retourproces en geldende voorwaarden nader aan je zullen toelichten. Retourzendingen worden slechts geaccepteerd indien de originele verpakking en inhoud inclusief het etiket van het product onbeschadigd is. De producten kunnen worden geretourneerd via: Gall & Gall DC webshop retouren, antwoordnummer 14000, 2645 ZZ Delfgauw. Het is op dit moment vanwege administratieve redenen niet mogelijk om producten bij een fysieke Gall & Gall winkel te retourneren of te ruilen.
3. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
4. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
5. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
6. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a) de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b) de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
7. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
8. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9: Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoonst dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10: Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b) de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoelinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a) de uitvoering ervan is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b) de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11: De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gehanteerde prijzen gebonden aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen

ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbreven. Deze gebondenheid aan schommelingen en het niet dalende of te verlaagde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
- .

Artikel 12: Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13: Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Toch kan het (door omstandigheden) voorkomen dat we jouw bestelling niet compleet kunnen uitleveren. Wij behouden ons het recht voor om de bestelling in delen of gedeeltelijk te leveren, bijvoorbeeld als een product niet voorradig is.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bewakende spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14: Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewakende tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd. Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het [Europees ODR Platform](#).
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Als de ondernemer zijn activiteiten richt op het land waar de consument woont, kan de consument ook steeds een beroep doen op het dwingend consumentenrecht van zijn land.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de [Geschillencommissie](#). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren. Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlagen 1: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

[\[dit formulier\]](#) alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen

Aan:

[naam ondernemer]

[geografisch adres ondernemer]

[faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroep/herroepen*.

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consument(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]
- [Datum]

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

Dit formulier kunt u opsturen naar:

- Gall & Gall B.V.
- Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam
- 088-6594200
- klantenservice@gall.nl
- 34074187

Daarnaast gelden er [aanvullende algemene voorwaarden voor Mijn Gall & Gall Premium \[klantenkaart\]](#).

AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN GALL.NL

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van boodschappen via [www.gall.nl](#) zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing zoals hierboven benoemd.
2. In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook de algemene voorwaarden als hieronder genoemd, hierna samen ook de "Algemene Voorwaarden".
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de koper wordt uitdrukkelijk afgewezen.
4. Op [www.gall.nl](#) ("Website") worden producten door Gall & Gall B.V. aangeboden.
5. Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra deze online zijn aangepast en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

PRIVACY & VEILIGHEID

6. Op de verwerking van persoonsgegevens van klanten, Gall & Gall Club members en Gall & Gall Premium-members is het [Privacy- en Cookiebeleid](#) van Gall & Gall B.V. van toepassing dat u kunt vinden op [www.gall.nl/privacy](#).
7. Bestellingen plaatsen op [gall.nl](#) kan alleen indien je een account aanmaakt op de Website. Om je account te kunnen aanmaken en de functionaliteiten te kunnen leveren, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens van je, waaronder je e-mailadres, je wachtwoord en je geboortedatum. Hierdoor kun je gebruik blijven maken van je account en zorgen wij ervoor dat je veilig kunt inloggen. Je kunt alle gegevens die je online bij ons hebt opgegeven op één plek kunt inzien onder "Mijn account" op [gall.nl](#). Deze gegevens zijn persoonlijk en wij vragen je hier vertrouwelijk mee om te gaan, in het bijzonder door je email adres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze alleen op te slaan op je eigen computer.
8. Wij zullen ons best doen om zoveel mogelijk te waarborgen dat de Website virusvrij is, maar kunnen dat helaas niet garanderen. De Website bevat links naar websites van derden. Wij selecteren de websites waarnaar verwezen wordt zo zorgvuldig mogelijk. Wij kunnen echter niet instaan voor de inhoud en het functioneren van websites van derden.

INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Website, waaronder die met betrekking tot de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Gall & Gall B.V. en/of bij diegene van wie wij een licentie verkregen hebben. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder onze toestemming de op de Website vermelde informatie openbaar te maken, te vervelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

LEEFTIJDSGRENS

10. Indien je bij ons een bestelling doet via [gall.nl](#), dan dien je eerst een account aan te maken met een e-mailadres, geboortedatum en wachtwoord, waarmee je voortaan eenvoudig kunt inloggen. Bij de levering van de bestelling zal de bezorger om legitimatie vragen. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan het minimumleeftijdvereiste is voldaan, is onze bezorger helaas genoodzaakt de bestelling mee terug te nemen, c.q. niet af te geven. Indien de bestelling niet geleverd kan worden omdat niet vastgesteld kon worden dat aan het leeftijdsvereiste is voldaan, zullen annuleringskosten ten bedrage van 10,00 euro in rekening worden gebracht. De reden is dat wij willen ontmoedigen dat minderjarigen toch proberen bestellingen te doen. Zie ook "Levering van je bestelling".

PRIJZEN, AANBIEDINGEN EN ACTIES

11. Voor de acties die op [gall.nl](#) en in de digitale folder op de Website staan vermeld, geldt: Op=Op. Niet het gehele assortiment uit de digitale folder is verkrijgbaar [gall.nl](#).
12. Voor thuisbezorging geldt een minimaal bestelbedrag van 20 euro. Het ophalen van bestellingen onder 20 euro in de winkel is wel mogelijk.
13. Bij 2e fles halve prijs acties wordt de korting verrekend als 25% kassakorting.
14. Met Gall & Gall Premium ontvang je 10% korting op wijn, bubbels, whisky en alcoholvrij. De 10% Premium-korting geldt niet op wijnen, bubbels, whisky's of alcoholvrije dranken die in de aanbieding zijn, niet op de altijd scherp geprijsde Wereldse Wijnen, reguliere frisdranken en niet op versterkte wijnen zoals port, sherry en vermut.
15. Voor acties geldt zolang de voorraad strekt en niet in combinatie met andere acties.
16. Gall & Gall B.V. behoudt zich het recht voor actievoorwaarden tussentijds te wijzigen en acties voortijdig te beëindigen.

DIGITALE MARKETING EN SOCIAL MEDIA

17. De content van Facebook, Twitter en e-mailings is alleen bestemd voor personen van 18 jaar en ouder. Door het Facebook-account te liken, het Twitter-account te volgen of je te abonneren op de e-mailings bevestig je 18 jaar of ouder te zijn. Niets mag doorgestuurd worden naar of op een andere wijze beschikbaar worden gesteld aan personen die jonger zijn dan 18 jaar.

LEVERING VAN JE BESTELLING

18. Als je een bestelling plaatst op [gall.nl](#), zal onze pakketbezorger zorg dragen voor de bezorging van de artikelen op het bezorgadres in Nederland. Je kunt er ook voor kiezen om je bestelling te laten bezorgen in een Gall & Gall winkel (uitgezonderd Gall & Gall Gemak, dit zijn de kleine filialen zonder personeel in een Albert Heijn vestiging)
19. Bezorging via pakketbezorger:
 - Welke levertermijnen en -tijdstippen voor je bestelling via Dynalagic gelden, kun je zien via de bestelschermen op [gall.nl](#). Indien je voor 22:00 bestelt, levert de door Dynalagic geselecteerde vervoerder de volgende dag de bestelling af op een bezorgadres in Nederland. Er wordt naar gestreefd deze levertermijnen en -tijdstippen te halen, maar we kunnen de levermomenten helaas niet garanderen. Je kunt ons dus niet aanspreken op een te late levering.
 - Tijdens het plaatsen van een bestelling op [gall.nl](#) kun je opgeven of je telefonisch of via e-mail door Dynalagic op de hoogte wilt worden gehouden over de status van je bestelling en het geschatte tijdstip van levering. Wordt je bestelling geleverd via [PostNL](#), dan kan je alle informatie volgen via [Postnl](#) of in de PostNL app.
 - Wij verzoeken je op het overeengekomen bezorgmoment aanwezig te zijn om de bestelling in ontvangst te nemen. De bezorgers zullen vragen om legitimatie. Indien niet aan de minimumleeftijdvereiste (18 jaar) is voldaan, is onze bezorger helaas genoodzaakt de bestelling mee terug te nemen. De bestelling wordt geannuleerd en er zal 10,00 euro aan annuleringskosten in rekening worden gebracht.
 - De bezorgers zullen ze je vragen voor ontvangst van de bestelling te tekenen.
 - Indien je op het overeengekomen bezorgmoment niet aanwezig bent, zal de volgende dag (uitgezonderd zondag en maandag) de bestelling nogmaals aangeboden worden. Indien de tweede afleverpoging (via identieke procedure) niet slaagt, zal de bestelling retour gaan naar ons distributiecentrum (Dynalagic) of op te halen zijn bij een ophaalpunt (PostNL) gedurende 7 dagen (indien niet opgehaald, zal de bestelling retour gaan naar ons distributiecentrum). Indien retour, dan zal de klant krijgt het orderbedrag minus de verzendkosten (4,95 euro) en eventuele transactiekosten vergoed krijgen.
20. Ophalen bij Gall & Gall winkel (uitgezonderd Gall & Gall gemak):
 - Welke ophaaltermijnen en -tijdstippen voor je bestelling gelden, kun je zien via de bestelschermen op [gall.nl](#). Indien je voor 22:00 bestelt, kan de bestelling de volgende dag in de geselecteerde winkel opgehaald worden. Via de winkelzoeker op [gall.nl](#) kunt u de openingstijden van de geselecteerde winkel opzoeken. Wij streven ernaar deze ophaaltermijnen en -tijdstippen te halen, maar we kunnen de momenten helaas niet garanderen. Je kunt ons dus niet aanspreken op een te late levering.
 - Je dient je bestelling binnen 7 dagen na levering op te halen in de geselecteerde winkel. Indien er twijfel is of je voldoet aan de geldende leeftijdseis van 18 jaar, dan dient u zich te legitimeren voordat de bestelling wordt overhandigd. Indien dit niet gebeurt binnen 10 dagen, dan zal de bestelling retour gaan naar ons Distributie Centrum. De klant krijgt het orderbedrag minus de verzendkosten (€ 4,95) vergoed. Indien de reden dat de levering niet heeft kunnen plaatsvinden erin gelegen is dat één of meerdere keren niet vastgesteld kon worden dat aan het minimumleeftijdsvereiste is voldaan, zal 10,00 euro aan annuleringskosten in rekening worden gebracht.
21. Het is in beginsel niet mogelijk een bestelling [via [gall.nl](#)] te annuleren nadat de bestelling door ons is bevestigd [ontvangst bestelbevestiging via email]. Afhankelijk van dag en tijdstip (werkdag voor aflevering voor 22:00 uur) kan annuleren eventueel nog wel door contact op te nemen met de [Klantenservice](#).

BETALING VAN UW BESTELLING

22. Je kunt de online bestelling betalen via iDeal (direct betalen via internetbankieren), Credit Card (Visa, Mastercard) of met de (digitale) cadeaukaart van Gall & Gall. Je ontvangt de factuur van je bestelling via de email. Voor meer informatie over iDeal verwijzen we je graag door naar <http://www.ideal.nl/consumenten/>.

FACTUUR NA OFFERTE

23. Heb je een zakelijke bestelling gedaan dan sturen we de factuur als PDF digitaal naar u toe. De factuur dient binnen 14 dagen voldaan te worden.

DEFECTEN

24. De ontvangen bestellingen dienen direct op zichtbare defecten worden gecontroleerd. Bij geconstateerde (zichtbare en onzichtbare) defecten dien je na het constateren van die defecten contact op te nemen met onze Klantenservice (088-6594200) die het retourproces en de geldende voorwaarden nader aan je zullen toelichten. De defecten producten stuurt u retour naar een gratis antwoordnummer (Gall & Gall DC webshop retouren, Antwoordnummer 14000, 2845 ZZ Delfgauw). Indien mogelijk, verzoeken we je een print van de mail van onze Klantenservice bij het retourpakket te voegen, zodat alles sneller administratief verwerkt kan worden door Gall & Gall. We raden je aan het verzendbewijs voor je eigen administratie te bewaren.
25. In geval van breuk of foutief geleverde artikelen kun je er voor kiezen om het bedrag van het desbetreffende artikel gecrediteerd te krijgen of het product nagestuurd te krijgen. In geval van breuk doen wij dit alleen indien de breuk gemeld is uiterlijk de eerstvolgende werkdag volgend op de dag waarop bezorgd is. Wij verwachten daarom dat je het bezorgde pakket direct na ontvangst controleert op breuk. Nasturen door de Klantenservice is alleen mogelijk indien het product voorradig is.

26. Aanpassing van het te betalen bedrag of retournering van het reeds betaalde bedrag gaat als volgt:

- *iDeal*: Binnen een week na ontvangst van jouw retourzending, wordt het geld terug gestort op jouw rekening. Indien een artikel niet retourneerbaar is vanwege bijvoorbeeld breuk, dan zal Gall & Gall binnen een week na melding defect aan de Klantenservice het betreffende retourbedrag terugstorten op je rekening.
- *Gall & Gall cadeaukaart*: Binnen een week na ontvangst van jouw retourzending, ontvang je via de e-mail een nieuwe cadeaukaart met de waarde van het retourbedrag. Indien een artikel niet retourneerbaar is vanwege bijvoorbeeld breuk, dan zal Gall & Gall binnen een week na melding defect aan de Klantenservice een e-mail sturen met een nieuwe cadeaukaart met de waarde van het retourbedrag.
- *Credit Card*: Binnen 7 dagen na ontvangst van jouw retourzending wordt het geld automatisch teruggestort op jouw creditcard rekening.

OVERIGE

27. Onze producten zijn bestemd voor eindgebruikers en het is niet de bedoeling dat je ze doorverkoopt. Wij behouden ons daarom het recht voor om bestellingen bij twijfel niet uit te leveren of om een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van bepaalde artikelen.
28. Hoewel de Website met de grootste zorgvuldigheid tot stand is gekomen, kan het voor komen dat kenmerken van producten (prijs, uiterlijk, allergenen vermelding, productinformatie, leveranciersinformatie, alcoholpercentage, volume) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In dat geval gelden de op de verpakking van het product zelf weergegeven kenmerken en kun je geen aanspraak maken op levering op grond van foutief weergegeven informatie. Daarnaast zijn wijzigingen in prijs en/of assortiment en drukfouten in de digitale bladerbare folder voorbehouden.
29. De informatie op gall.nl wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien je fouten op gall.nl aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen dat je dit aan ons meldt via onze Klantenservice (088-6594200 of via klantenservice@gall.nl).
30. Ter voorkoming van misbruik of fraude, voeren we periodieke steekproefsgewijze controles uit op orders en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren. Hiervan wordt de klant op de hoogte gesteld. Bij gebleken misbruik of fraude, behouden wij het recht voor het betreffende of gelinkte klantaccount te blokkeren en geblokkeerd te houden.

ALGEMENE VOORWAARDEN MIJN GALL & GALL & MIJN GALL & GALL PREMIUM

Deze voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op het Mijn Gall & Gall loyalty programma van Gall & Gall B.V. ("Gall & Gall").

Dit loyalty programma bestaat uit een gratis variant ("Mijn Gall & Gall", voorheen Gall & Gall Club) en een betaalde variant, met extra voordelen ("Mijn Gall & Gall Premium", voorheen Gall & Gall Klantenkaart), tezamen hierna genoemd: het "Programma". Aan het Programma is eveneens het sparen van Air Miles gekoppeld (zie onderdeel 4).

De onderdelen 1 t/m 4 en onderdeel 6 zijn van toepassing op zowel Mijn Gall & Gall als op Mijn Gall & Gall Premium. Onderdeel 5 is alleen van toepassing op Mijn Gall & Gall Premium.

1. ALGEMEEN

1. Gall & Gall verkoopt geen alcohol aan personen onder de 18 jaar. Je kan dan ook alleen deelnemer worden als je 18 jaar of ouder bent.
2. Het Programma is alleen toegankelijk voor consumenten en mag niet gebruikt worden voor zakelijke aankopen of doeleinden.
3. Je kunt deelnemen aan het Programma door je fysieke Mijn Gall & Gall (Premium) klantenkaart succesvol te koppelen aan je (aan te maken) Gall & Gall account ("Account") of een digitale Mijn Gall & Gall (Premium) Klantenkaart ("Klantenkaart") aan te vragen bij het aanmaken van je Account op Gall.nl of in de Gall & Gall app. De fysieke Klantenkaart is gratis te verkrijgen in de Gall & Gall winkels, en de Gall & Gall app is gratis te downloaden (via Apple Store of via Google Play).
4. Jouw deelname aan het Programma is persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is slechts toegestaan om één Account per persoon te hebben. Gall & Gall behoudt te allen tijde het recht een extra account te weigeren, samen te voegen en/of af te sluiten/verwijderen.
5. De Klantenkaart, het account, coupons, de Air Miles en punten horende bij het Programma – in welke vorm dan ook – worden uitgegeven door, en blijven eigendom van Gall & Gall. Deze zaken kunnen niet worden overgedragen, gekocht, of op enige manier geruild.
6. Gall & Gall behandelt persoonsgegevens vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend om de voordelen te bieden die aan het Programma verbonden zijn, en om je te informeren over nieuws, acties, aanbiedingen van Gall & Gall. Zie <https://www.gall.nl/over/privacy/> voor het toepasselijke privacy beleid.
7. Je kunt je je gegevens online inzien en aanpassen in je Account. Je bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van je gegevens.
8. Gall & Gall heeft het recht om deze Voorwaarden te wijzigen en/of (onderdelen van) het Programma (geheel of deels) stop te zetten of te wijzigen. Indien Gall & Gall daartoe besluit, verklaar je door het (voortgezette) gebruik van de Klantenkaart of je Account akkoord te gaan met deze aangepaste algemene voorwaarden.

2. PUNTEN SPAREN

1. Met een geregistreerd Account spaar je punten.
2. Voor iedere bij Gall & Gall (online of in de winkel) bestede euro (dus na aftrek van eventuele korting), ontvang je 1 (één) punt. Gespaarde punten kunnen niet worden ingewisseld voor contanten. Gall & Gall behoudt zich het recht voor om het aantal te sparen punten op producten en diensten dat in het Programma wordt aangeboden, te wijzigen, dan wel producten waarvoor punten verstrekt worden, uit te sluiten.
3. Punten sparen is alleen mogelijk bij aankopen in winkels van Gall & Gall en online via Gall.nl of de Gall & Gall app. Punten sparen kan niet bij aankopen in "Gall & Gall Gemak" winkels ("borrelhok" in een Albert Heijn supermarkt) of via ah.nl.
4. Om in aanmerking te komen voor punten, dien je je als Deelnemer te identificeren door het tonen van je Klantenkaart, o.b.v. emailadres, of postcode/huisnummer combinatie. Voor deelnemers die dit ten tijde van het afrekenen vergeten zijn, is het voorsnog niet mogelijk om de misgelopen spaarpunten met terugwerkende kracht alsnog bij te schrijven. Voor online klanten is de Klantenkaart gekoppeld aan het account en gaat de identificatie automatisch.
5. Er is geen maximum verbonden aan het aantal te sparen punten per verzamelperiode (zie hierna onder 11).
6. Gedurende puntenpromoties of speciale aanbiedingen kan de hoeveelheid toe te kennen spaarpunten wijzigen, afhankelijk van de gekochte producten, het bestede bedrag en/of de locatie (plaats) van de transactie.
7. Gedurende een promotie met extra punten kunnen deelnemers op geselecteerde producten, geselecteerde tijden, of een geselecteerde locatie extra bonuspunten sparen.
8. Het is Gall & Gall te allen tijde toegestaan om wanneer producten geretourneerd worden, de bij aankoop van de betreffende producten ontvangen punten in mindering te brengen op het spaarsaldo. Dit kan ook bij het ruilen van producten, tenzij de ruil op (een) product(en) is die eenzelfde waarde aan spaarpunten vertegenwoordigt.
9. Punten vertegenwoordigen geen waarde.
10. De verzamelperiode kan op ieder moment gewijzigd worden. Deelnemers zullen hierover per email worden geïnformeerd.
11. De punten vervallen ieder jaar op 31 januari (m.u.v. 2022). Gall & Gall kan de verzamelperiode wijzigen. Deelnemers worden per email geïnformeerd over het vervallen van de punten.

3. PUNTEN INWISSELEN – COUPONS

1. Gespaarde punten kunnen via de Mijn Gall & Gall Store op gall.nl worden ingewisseld voor coupons die recht geven op korting of cadeaus. Je ontvangt de gekozen coupon per email, waarna je deze kunt gebruiken.
2. Het minimum aantal punten dat nodig is om coupons te kunnen kiezen, is vastgesteld op 25 punten. Gall & Gall kan dit minimum wijzigen.
3. Gall & Gall is niet verplicht coupons per post te versturen, maar kan hiertoe wel besluiten voor bv. testdoeleinden.
4. Gall & Gall kan het inwisselen van de coupon beperken tot geselecteerde producten en bepaalde producten uitsluiten.
5. Een coupon moet volledig besteed worden in één transactie. Er wordt geen wisselgeld gegeven. Coupons zijn ook niet inwisselbaar voor contant geld.
6. Coupons zijn beperkt geldig. De geldigheidstermijn staat bij of op de coupon vermeld. Na het verstrijken van deze geldigheidstermijn is het niet langer mogelijk om gebruik te maken van de coupon.

4. AIR MILES BIJ GALL & GALL (ook wel: "Mijn Miles")

• Algemeen en Sparen

1. Naast deze voorwaarden, zijn op de uitgifte van Air Miles ook de algemene voorwaarden van het Air Miles spaarprogramma van toepassing. Deze zijn te vinden op www.airmiles.nl/algemene-voorwaarden. Kijk ook op airmiles.nl voor meer informatie over Air Miles sparen en inwisselen. Bij strijd, prevaleren deze

Voorwaarden.

2. Bij besteding van elke € 2,50 euro met een Air Miles Klantenkaart (al dan niet gekoppeld aan je Mijn Gall & Gall (Premium) Klantenkaart) spaar je één Air Mile. Premium members sparen twee Air Miles bij besteding van elke € 2,50. Air Miles sparen kan niet bij aankopen in "Gall & Gall Gemak" winkels ("borrelhok" in een Albert Heijn supermarkt) of via ah.nl.
3. Van sparen zijn uitgezonderd cadeaukaarten en statiegeld. Gall & Gall behoudt zich het recht voor om meer producten uit te zonderen.
4. Voor het sparen en inwisselen van Air Miles via gall.nl dient je Air Miles kaart/account gekoppeld te zijn aan je Klantenkaart. Voor het sparen en inwisselen van Air Miles in Gall & Gall winkels is dit niet noodzakelijk. Hiervoor volstaat een actieve Air Miles kaart.
5. Als je producten retourneert waarover je Air Miles hebt gespaard, worden de over deze producten ontvangen Air Miles van je spaarsaldo afgehaald.
6. Na inwisseling van Air Miles voor korting op producten, spaar je uitsluitend nieuwe Air Miles over het resterende bedrag.
7. Gespaarde Air Miles zijn 2 jaar geldig. Je kunt je spaarsaldo en de vervaldatum van gespaarde Air Miles bekijken in je Air Miles account op www.airmiles.nl.

• **Inwisselen voor specifieke (door Gall & Gall aangewezen) producten**

1. Het inwisselen van Air Miles (al dan niet met bijbetaling) voor specifieke Air Miles promotieproducten kan in de winkel en op gall.nl.
2. Als je Air Miles inwisselt, wissel je automatisch je Air Miles in die als eerste zouden komen te vervallen.
3. Voor het inwisselen dien je je Air Miles Klantenkaart (al dan niet gekoppeld aan je Mijn Gall & Gall Klantenkaart) te scannen. Heb je geen Air Miles Klantenkaart of hieraan gekoppelde Mijn Gall & Gall Klantenkaart bij je, dan wordt het Air Miles inwissel voordeel niet achteraf verstrekt. Om in te wisselen op Gall.nl, dien je in te loggen met je Account waaraan je Air Miles Klantenkaart is gekoppeld, en vanuit dat Account de betreffende aankoop te doen.
4. Producten die je hebt gekocht met Air Miles, kan je retourneren. Je krijgt dan de hiervoor ingezette Air Miles weer terug. Je kan producten die je hebt gekocht met Air Miles niet achteraf ruilen tegen contact geld.

• **Kassakorting**

1. Het inwisselen van Air Miles voor kassakorting kan alleen in de winkel of op gall.nl en kan niet bij aankopen in "Gall & Gall Gemak" winkels ("borrelhok" in een Albert Heijn supermarkt). Het inwisselen kan op de manier als omschreven in artikel 10.
2. Om Air Miles in te kunnen wisselen voor kassakorting, dien je een bedrag van minimaal € 4,- bij Gall & Gall te besteden.
3. Inwisselen kan in een veelvoud van 200 Air Miles. Bij inwisseling van iedere 200 Air Miles ontvang je € 1,- kassakorting (met dien verstande dat Gall & Gall gerechtigd is om deze inwisselratio al dan niet tijdelijk te wijzigen).
4. Je kan per transactie maximaal 2.000 Air Miles inwisselen tegen € 10,- korting.
5. Kassakorting wordt verrekend over alle producten op de kassabon m.u.v. cadeaukaarten en toegangstickets.
6. Het inwisselen van Air Miles voor kassakorting kan er nimmer toe leiden dat meer dan 25% korting op alcoholhoudende producten wordt verstrekt. Dreigt het kortingspercentage te worden overschreden, dan kunnen in de betreffende transactie geen Air Miles worden ingewisseld.

5. MIJN GALL & GALL PREMIUM

1. De kosten voor Mijn Gall & Gall Premium zijn € 10,- per jaar. Je kunt als deelnemer van Mijn Gall & Gall zowel in de winkels als online Mijn Gall & Gall Premium activeren voor € 10,- per jaar.
2. Mijn Gall & Gall Premium geeft recht op: speciale Premium Deals, 10% korting op wijn, bubbels, whisky en alcoholvrij (zie punt 3), altijd exclusieve Premium Deals op wijn en sterke drank, dubbel zo snel Air Miles sparen, gratis abonnement op het inspirerende magazine PROEF! en automatisch punten sparen voor kortingen en cadeaus.
3. De korting van 10% op wijn, bubbels, whisky en alcoholvrij geldt niet voor:

- wijnen, bubbels, whisky's en alcoholvrije dranken die al in de aanbieding zijn;
- altijd scherp geprijsde Wereldse Wijnen, reguliere frisdranken en
- versterkte wijnen, zoals port, sherry en vermout.

1. Bij de aanschaf van Mijn Gall & Gall Premium op gall.nl betaal je het bedrag voor de gehele minimale looptijd van 1 jaar doormiddel van iDeal. Op dit moment verifiëren wij ook je rekeningnummer voor de automatische incasso waarbij je ook de machtiging geeft voor het incasseren van de verlenging.
2. Bij automatische verlenging wordt wederom het bedrag voor de gehele verlengde looptijd geïncasseerd. Deze incasso vindt plaats op de datum van verlenging.
3. Indien je geen automatische incasso hebt afgegeven, vervalt Mijn Gall & Gall Premium steeds één jaar nadat deze is geactiveerd. Je kunt Mijn Gall & Gall Premium, na het verstrijken van de geldigheidstermijn, in dat geval verlengen in één van de Gall & Gall winkels of via gall.nl

6. BETALING VIA AUTOMATISCHE (DOORLOPENDE) INCASSO (SEPA)

1. Met het afgeven van een machtiging tot automatische incasso, geef je toestemming aan: (A) Gall & Gall B.V. om een opdracht te sturen aan de bank om je rekening te debiteren en aan (B) de bank om je rekening te debiteren conform de opdracht van Gall & Gall B.V. Het bedrag (10 euro) wordt automatisch geïncasseerd onder vermelding van jouw kaartnummer. Je hebt onder meer het recht op terugboeking door de bank conform de met de bank overeengekomen voorwaarden. Een verzoek tot terugboeking moet ingediend worden binnen 8 weken vanaf de datum waarop je rekening werd gedebiteerd. Mijn Gall & Gall Premium geeft recht op: speciale Premium Deals, 10% korting op wijn, bubbels, whisky en alcoholvrij (zie punt 3), altijd exclusieve Premium Deals op wijn en sterke drank, dubbel zo snel Air Miles sparen, gratis abonnement op het inspirerende magazine PROEF! en automatisch punten sparen voor kortingen en cadeaus.
2. Alleen ingevulde machtigingen worden verwerkt.
3. Je machtiging wordt geregistreerd op je klantenkaartnummer.
4. Binnen twee weken zal de betaling verwerkt zijn en kun je genieten van de voordelen van Mijn Gall & Gall Premium.
5. Gegevens incassant: Gall & Gall B.V., Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam (identificatiecode: NL57ZZZ340741870000)
6. Wanneer je een automatische incasso hebt afgegeven, wordt na het eerste jaar Mijn Gall & Gall Premium je membership omgezet naar een duur van onbepaalde tijd en geldt dat je mag opzeggen met inachtneming van een maand.
7. Indien je de automatische incasso wenst op te zeggen, dien je ons deze opzegging schriftelijk, en voorzien van jouw handtekening, toe te sturen. Je kunt de opzegging sturen naar: Gall & Gall, o.v.v. Opzegging Automatische Incasso Mijn Gall & Gall Premium, Postbus 3130, 1500 HH, Zaandam.
8. Indien je een ander (IBAN) rekeningnummer wil doorgeven (i.v.m. automatische incasso), kun je dit uitsluitend schriftelijk doen, voorzien van een handtekening, naar: Gall & Gall, o.v.v. Wijziging Mijn Gall & Gall Premium, Postbus 3130, 1500 HH, Zaandam.

7. SLOTBEPALINGEN

1. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de klantenkaart dien je een nieuwe Klantenkaart te halen in een Gall & Gall winkel en het oude kaartnummer te vervangen door het nieuwe kaartnummer in 'Mijn account' via Mijn Gall & Gall of de Mijn Gall & Gall app.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten op, en in connectie met het Programma, waaronder alle teksten, afbeeldingen, lay-out, software of overige informatie, komen toe aan Gall & Gall en de originele rechthebbenden.
3. Bij [een vermoeden van] fraude of misbruik heeft Gall & Gall het recht om de voordelen die aan het Programma verbonden zijn, niet te verstrekken, deelname aan het Programma te beëindigen, het account te blokkeren en/of de Klantenkaart te blokkeren.
4. Het is Gall & Gall toegestaan om deelname aan het Programma, de uitgifte van een Klantenkaart, coupon, Air Miles en/of punten – in welke vorm dan ook – te weigeren. Tevens is het Gall & Gall te allen tijde toegestaan een deelnemer uit het Programma te verwijderen, wanneer er bij haar voldoende overtuiging is op één van onderstaande punten:
5. Enige schending of poging tot schending van deze Voorwaarden en/of voorwaarden die mogelijk verband houden met het Programma.
6. Enig gedrag richting het Programma of Gall & Gall dat in de ogen van [medewerkers van] Gall & Gall kwalificeert als diefstal, wangedrag, belediging en/of

agressiet gedrag of het verschaffen van toute of misleidende informatie.

7. Gall & Gall is niet aansprakelijk voor schade geleden in verband met deelname aan het Programma. Gall & Gall is ook niet aansprakelijk voor druk- of zetfouten in de communicatie rondom het Programma, voor verlies/diefstal van je Klantenkaart, schade als gevolg van beëindiging of wijziging van het Programma; en/of voor schade als gevolg van netwerk, computerhardware- of softwarestoringen van welke aard dan ook.
8. Voor vragen, klachten en/of opmerkingen met betrekking tot het Programma, kun je terecht bij de servicebalie of op Gall.nl/klantenservice.
9. Op het Programma is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.

Naam ondernemer:

Gall & Gall B.V.
Vestigingsadres:
Provinciaalweg 11,
1506 MA Zaandam
Telefoonnummer: 088-6594200

Bereikbaarheid: Van maandag t/m zondag vanaf 10.00 uur tot 16.00 uur
E-mailadres: info@gall.nl
KvK-nummer: 34074187
Btw-identificatienummer: NL003183592B01

Aldus opgemaakt te Zaandam, 5 oktober 2023

ALGEMENE VOORWAARDEN CADEAUKAART

1. De waarde op de Gall&Gall cadeaukaart kan variëren van 5 euro tot 150 euro. U kunt de actuele waarde te allen tijde checken op gall.nl
2. De geldigheid van het tegoed is terug te vinden op de cadeaukaart en via de saldocheck op gall.nl
3. Met de cadeaukaart kun je in elke Gall & Gall winkel en online op gall.nl betalen.
4. Iedere cadeaukaart is voorzien van een unieke code en pin code.
5. Cadeaukaarten kunnen niet voor bestellingen die al zijn gedaan gebruikt worden.
6. Cadeaukaarten of het resterende bedrag zijn niet inwisselbaar voor geld.
7. Op Cadeaukaarten is het herroepingsrecht niet van toepassing. Cadeaukaarten kunnen niet geretourneerd worden.
8. De restwaarde van de cadeaukaart kan gebruikt worden voor volgende aankopen of bestellingen, mits de geldigheid van de cadeaukaart dit toelaat.
9. Indien het totaalbedrag van de bestelling hoger is dan de waarde van de gebruikte cadeaukaart, dient het verschil betaald te worden via een andere betaalmethode.
10. Per winkelaankoop of bestelling kan je meerdere cadeaukaarten inwisselen.
11. De cadeaukaarten zijn bestemd voor eindgebruikers en het is niet de bedoeling dat deze worden doorverkocht.
12. Het is niet toegestaan Cadeaukaarten of de werking daarvan te wijzigen, te vervalsen, te ondermijnen of anderszins aan te tasten (waaronder begrepen hacking).
13. Iedere (poging tot) fraude of andere niet toegestane handeling wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van Cadeaukaarten wordt ontzegd.
14. Deze Cadeaukaartvoorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd. Wij raden je aan om de Cadeaukaartvoorwaarden telkens voor het gebruik van een Cadeaukaart te raadplegen.

SERVICE AND CONTACT



[Give feedback](#)

SHOP

Wijn	Port en sherry
Mousserend	Bier
Whisky	Alcoholvrij
Mixen	Cadeau
Likeuren	Acties
Jenever, Bitter & Vieux	Kelderopruiming
Cognac	

ONTDEK

Cocktails
Wijn
Mousserende wijn
Whisky
Alcoholvrije dranken
Recepten
Smaakprofiel
Uitgelichte merken

SERVICE

Klantenservice
Online drank bestellen
Zakelijk
Winkels
Retourneren
Mijn account
Folder

GALL & GALL

Over Gall & Gall
Vacatures
Mijn Gall & Gall
Mijn Gall & Gall Premium
Kwetsbaarheid melden
Verantwoord alcoholgebruik
Duurzaamheid en Gall & Gall
Pers

