

Algemene voorwaarden

Algemeen

Viola's Patisserie; de gebruiker van deze algemene voorwaarden. Dolci Di Viola, Klein tongelreplein 9, 5613 KK, Eindhoven.

Ingeschreven bij de kamer van koophandel onder KvK-nummer 64990451.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere bestelling die u bij ons plaatst en op alles wat u bij ons koopt of afneemt en iedere workshop die u volgt, zowel gast workshops als workshop op onze locatie.

Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via email door beide partijen zijn overeengekomen.

Op elke bestelling die u bij Viola's Patisserie plaatst en op alles wat u bij ons koopt of afneemt en workshop die u volgt is het Nederlandse recht van toepassing.

Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven. Viola's Patisserie is niet gebonden aan haar aanbod indien er sprake is van druk-, zet-, of programmeerfouten in de mailings, offerte of op de website. Viola's Patisserie is niet gebonden aan een offerte of aanbieding indien de offerte en of aanbieding gebaseerd is op een verkeerde berekening. Het assortiment dat op de website wordt aangeboden kan worden gewijzigd.

Alle afbeeldingen, afmetingen, kleuren, gewichten, ect. van de aangeboden producten opgenomen op de website gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en of ontbinding zijn.

Zonder voorafgaande elektronische toestemming van Viola's Patisserie mag u geen informatie, teksten, logo's, merken, handelsnamen en afbeeldingen die u via de website heeft verkregen, kopiëren, doorsturen, verspreiden, reproduceren of publiceren.

Bestellingen

Iedere bestelling die u bij ons plaatst dient vooraf voldaan te worden. Doormiddel van overboeking naar ons rekeningnummer die u kunt vinden in uw factuur. U ontvangt van ons zodra u een bestelling plaatst een email met uw factuur en onze algemene voorwaarden. Wij vragen u altijd uiterlijk 2 weken voor de leverdatum het volledige bedrag van uw factuur te voldoen en bij spoedbestellingen minimaal 1 dag van te voren, let hierbij wel op dat wij voor spoedbestellingen 10,- euro extra in rekening brengen, dit wordt bij u factuur in rekening gebracht.

LET OPI! Als de betaling niet bij ons binnen is gaan wij niet over tot het maken van uw bestelling.

Annuleren van uw bestelling

Mocht u onverhoopt uw bestelling willen annuleren dan kan dat uiteraard onder de volgende voorwaarden,

Annuleren kan kosteloos tot 2 weken voor de leveringsdatum. Bij annulering tot 1 week voor de leveringsdatum wordt 30 % van het betaalde bedrag in rekening gebracht. En bij annuleren tot 1 dag voor de leverdag zelf rekenen wij 50 % van het betaalde bedrag. Op de leverdag zelf annuleren rekenen wij het volledige bedrag.

Uw bestelling

Uiteraard gaan wij bij Viola's Patisserie zorgvuldig en hygienisch met uw bestelling om. Wij verpakken uw bestelling hygienisch en veilig. Om ervoor te zorgdragen dat uw bestelling heel blijft kunt u het beste deze in de kofferbak vervoeren en direct bij aankomst in de koelkast plaatsten. Bonbons dienen op kamertemperatuur te worden bewaard. Let er vooral op dat er geen geurende producten zoals, vis, salami of sterke kazen in uw koeling liggen. Vanaf het moment dat u de bestelling bij ons ophaalt en deze zich buiten onze patisserie bevindt zijn wij niet meer aansprakelijk voor eventuele beschadigingen en of mankementen.

Prijzen

De vermelde prijzen op de website zijn inclusief BTW en exclusief 0.25 cent per kilometer bezorg/spoed/zondagkosten. De prijzen die niet op de website vermeld staan maar staan onder ´prijs op aanvraag´ worden nader overeengekomen met de klant. De prijs die overeen is gekomen wordt vermeld op uw factuur. De prijzen van de producten en de bezorgkosten op de website kunnen door Viola's Patisserie van tijd tot tijd worden gewijzigd.

Levering

Indien een besteld product onverhoopt niet geleverd kan worden dan zal Viola's Patisserie zo spoedig mogelijk contact opnemen met u. In een dergelijk geval kan u ervoor kiezen om een vervangend product af te nemen of om uw bestelling te annuleren.

De levertijden en de daarbij behorende tarieven staan duidelijk op de website www.dolcidiviola.nl vermeld.

Levering en leveringstijd geschiet volgens afspraak.

U bent verplicht uw bestelling in ontvangst te nemen, blijft u hiermee in gebreke, dan komen de daardoor ontstane kosten voor u rekening. Zoals de kosten voor het nogmaals bezorgen van het product. Het niet in ontvangst nemen van het geleverde product komt voor risico van u. Door de beperkte houdbaarheid van het product is het mogelijk dat het product niet nogmaals bezorgd kan worden. In een dergelijk geval blijft u de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

Bezorgservice

Al onze bestellingen worden bezorgd tegen een bedrag van 0,25 cent per kilometer. Dit bedrag wordt direct bij de prijs van uw bestelling in rekening gebracht. Uiteraard zorgen wij ervoor dat uw bestelling veilig afgeleverd wordt. Mocht er onverhoopt tijdens het bezorgen iets misgaan met uw bestelling dan zullen wij ons uiterste best doen dit te herstellen of een andere oplossing voor u te vinden.

HACCP

Al uw bestellingen worden zorgvuldig volgens de richtlijnen van de HACCP bereid. Hier gaan wij zeer zorgvuldig mee om. Wij werken uitsluitend met verse ingrediënten en kwaliteitsproducten om u het beste eindproduct te kunnen leveren. Heeft u bepaalde allergieën houd u er dan altijd rekening mee dat in onze bakkerij dagelijks met gluten en noten wordt gewerkt. Wij doen onze uiterste best om kruisbesmetting te voorkomen. Wij mogen en kunnen alleen geen garantie geven en let op: **Uw bestelling bij Viola's Patisserie is altijd op eigen risico!**

Ziekte of overmacht door Viola's Patisserie

Mocht het voorkomen dat wij door ziekte of overmacht uw bestelling niet kunnen maken en leveren behouden wij ten alle tijden het recht uw bestelling te annuleren. Als de mogelijkheid er is kan er gekeken worden of een collegabakker de bestelling kan overnemen. Uiteraard doen wij ons uiterste best uw bestelling door te laten gaan.

Mochten wij een bestelling voor u van een collegabakker overnemen houd u er dan rekening mee dat dit gebeurt onder **onze voorwaarden!**

Mocht het voorkomen dat wij door ziekte of overmacht een workshop niet door kunnen laten gaan doen wij ons uiterste best dit u tijdig kenbaar te maken en een vervangende datum te zoeken maar behouden wij ten alle tijden het recht deze te annuleren.

In geval van overmacht is Viola's Patisserie niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij u onstaande schade, tenzij Viola's Patisserie als gevolg van de overmacht situatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad.

Van overmacht aan de zijde van Viola's Patisserie is onder ander sprake indien Viola's Patisserie verhinderd word haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolgen van: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in en uitvoerbelemmeringen, defecte aan materialen, niet beschikbaarheid van materialen, werkstaking, blokkades, bedrijfsbezetting, onvervangbare werknemers, transportmoeilijkheden als gevolg van weersomstandigheden en verkeersstoring, alles zowel in het bedrijf van Viola's Patisserie als in het bedrijf van derden die bij de overeenkomst zijn betrokken.

Klachten

Zichtbare gebreken aan geleverde bestellingen dienen direct na levering aan Viola's Patisserie kenbaar gemaakt te worden, **minstens binnen 24 uur**. Indien u gebreken niet direct aan Viola's Patisserie meld dan is Viola's Patisserie niet aansprakelijk voor die gebreken.

Klachten worden bij Viola's Patisserie zeer serieus genomen en binnen 30 dagen afgehandeld. Indien afhandeling binnen 30 dagen niet mogelijk is word u daarvan op de hoogte gesteld.

Beperkt houdbare producten, versproducten of producten die om een of andere reden niet meer door ons herverkocht kunnen worden, kunt u niet ruilen of retourneren. Bent u niet tevreden over de kwaliteit kunt u contact opnemen met Viola's Patisserie via email:

info@violaspatisserie.nl

Aansprakelijkheid

Viola's Patisserie kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die indirect of direct het gevolg is van:

Een gebeurtenis die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en of laten kan worden toegeschreven.

Enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikte danwel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

Viola's Patisserie is niet aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door al dan niet tijdelijke onbeschikbaarheid van de bestelmogelijkheid, onbereikbaarheid of verwijdering van haar website wegens onderhoud of anderszins.

De kleuren die te zien zijn op het beeldscherm van de klant kunnen afwijken van de kleuren die het product werkelijk heeft. **Viola's Patisserie is niet aansprakelijk voor dergelijke kleurafwijkingen.**

Een geleverde bestelling is beperkt houdbaar. Viola's Patisserie aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een geleverde bestelling wordt geconsumeerd na de gangbare houdbaarheidsperiode van 3 dagen.

U bent er zelf verantwoordelijk voor om na te gaan of u geleverde bestelling ingredienten bevat waarvoor u allergies bent of waarvan u persoonlijk ziek kan worden.

Viola's Patisserie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Viola's Patisserie is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en of onvolledige gegevens, zoals een verkeerd opgegeven bezorg adres.

Indien Viola's Patisserie aansprakelijk mocht zijn voor enigerlij dan is de aansprakelijkheid van Viola's Patisserie beperkt tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Geen enkel product van Viola's Patisserie, zowel uit de patisserie als besteld mag doorverkocht worden. Mits schriftelijk inclusief handtekening met beide partijen is overeengekomen dat producten van Viola's Patisserie doorverkocht mogen worden.

Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die u in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

Viola's Patisserie verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de relevante wet-en regelgeving. ´wetbeschermingpersoonsgegevens´.

Beveiliging en internet

Viola's Patisserie zal passende beveiligingsmaatregelen nemen om de website te beschermen tegen de risico's van ongevoegde toegang tot of wijziging, vernietiging of verlies van de door de klant via de website ingevoerde gegevens, maar Viola's Patisserie kan ter zake geen garantie geven.

Viola's Patisserie

Onze openingstijden kunt u vinden op onze website, wij behouden het recht deze aan te passen of tussendoor te sluiten wanneer dit ons nodig acht.

Wij doen ons uiterste best tijdens onze werkzaamheden het milieu zo min mogelijk te belasten.

Houd u rekening met de volgende regels als u onze patisserie betreedt;

- Een geldig legitimatiebewijs is verplicht.
- Het is niet toegestaan uw eigen etenswaren binnen onze patisserie te nuttigen
- Bij het verlaten van onze patisserie behouden wij ten alle tijden het recht u tas te controleren of u te fouilleren
- Het is niet toegestaan in dronken toestand onze patisserie te betreden
- U dient ons van te voren te melden van eventuele allergieën
- Personen onder invloed van alcohol of drugs worden geweigerd
- Zodra u onze patisserie betreed geeft u ons toegang tot het maken van camera en videobeelden.
- Het dragen van correct schoensel en verzorgt uiterlijk in onze patisserie is verplicht
- Agressief gedrag, verbaal en non verbaal word niet geaccepteerd en u zal worden verzocht te vertrekken
- Gebruik, bezit en handel van drugs in en om onze patisserie is verboden
- Mochten wij aanleiding hebben kan u de toegang tot onze patisserie worden ontzegd
- Het bezit hebben van wapens word in onze patisserie niet getolereerd
- Ongewenste intimiteiten zowel verbaal als non verbaal word in onze patisserie niet getolereerd
- Bij het plegen van een misdrijf in onze patisserie; bellen wij direct de politie, doen wij aangifte en dienen wij een aanklacht tegen u in. Alle gemaakte kosten worden op u verhaald.

Workshops Viola's Patisserie

Workshops worden gegeven in onze patisserie op afspraak.

Gastworkshops worden gegeven op locatie en altijd in overleg.

Er geldt een minimum van 1 persoon en een maximum van 6 personen in de patisserie.

Mocht dit niet haalbaar zijn voor uw workshop kan deze verzet worden naar een datum waar bij dit wel mogelijk is. Houd u hier rekening mee.

Heeft u een dringende reden de workshop te willen annuleren? Dit kan u kostenloos doen tot 4 weken voor de workshopdatum. Wilt u annuleren tot drie weken voor de workshop brengen wij 30% van het workshopbedrag in rekening. Wilt u tot twee weken voor de workshop annuleren brengen wij 50% van het workshopbedrag in rekening.

Bij annulering binnen twee weken voor de workshop vervalt alle recht op teruggave mits u zelf iemand vind die voor u in de plaats de workshop gaat volgen.

Houd u er ten alle tijden rekening mee dat workshops die u bij Viola's Patisserie volgt **niet gekopieerd mogen worden voor eigen doeleinden of workshops**. Als u bij ons de workshop heeft gevolgd mag u deze en de recepten die u van ons heeft gekregen **niet** gebruiken in een andere workshop of met kleine aanpassingen onze recepten en technieken gebruiken voor het maken en geven van uw eigen workshops! Mocht u dit wel doen ondernemen wij direct juridische stappen en zal u gesommerd worden de workshops per direct te stoppen en een vergoeding te betalen aan Viola's Patisserie met een startbedrag van €500,- euro per dag dat u de workshops laat doorgaan.

Tijdens de workshop kan het gebeuren dat er materialen stuk gaan. Dit zullen wij dan verhalen op uw aansprakelijkheidsverzekering.

Wilt u Viola's Patisserie inhuren voor een gastworkshop houd u dan rekening mee dat de kosten voor kilometer vergoeding voor uw rekening zijn.

Wij niet aansprakelijk zijn voor eventuele schade ontstaan tijdens de gegeven workshop. Verder gelden alle regels zoals aangegeven in deze algemene voorwaarden.

Houd u er rekening mee als u bij Viola's Patisserie een workshop wilt volgen dat het volledige workshopbedrag 3 weken voor aanvang van de workshop betaald dien te zijn d.m.v. Bank overboeking. **Wij behouden ten alle tijden het recht u te weigeren wanneer de workshop niet volledig voldaan is op tijd.**

De Directie van Viola's Patisserie