

INHOUD

1. Bedrijfsgegevens
2. Bestelproces
3. Garantie
4. Klachten en suggesties
5. Afhalen / Levertijd
6. Retour procedure
7. Privacy
8. Algemene voorwaarden
9. Copyright & disclaimer

IT&M B.V., afdeling Klantenservice, Telefoon: 0031 40 290 1130, E-mail: info@itmonline.nl

1. Bedrijfsgegevens

De producten op onze website zijn vertegenwoordigd en gedistribueerd door IT&M Passion for Food B.V. Op alle leveringen binnen de Benelux zijn de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing van IT&M B.V. De door IT&M vertegenwoordigde merken worden via een dealernetwerk van betere kookwinkels, elektro speciaalzaken, koffiespeciaalzaken, warenhuizen en horecagroothandel geleverd. Voor specifieke acties en samenwerkingen is het mogelijk om rechtstreeks producten via IT&M B.V. te bestellen waarbij de consument deze rechtstreeks toegestuurd kan krijgen.

IT&M Passion for Food B.V.

Park Forum 1110

NL-5657 HK Eindhoven

- E-mail: info@itmonline.nl
- Tel: +31 (0)40 290 1130
- KvK 17283374
- IBAN: NL43 INGB 0675524997
- BTW nr.: NL 822307844B01

2. Bestelproces

Het bestelproces gaat als volgt:

Op de productpagina klikt u op 'IN WINKELWAGEN'.

Zodra u de gewenste producten hebt toegevoegd, klikt u op 'inhoud winkelwagen', rechtsboven in het scherm. U kunt hier de gewenste aantallen wijzigen. Druk op de

'toepassen'-knop om het totaalbedrag opnieuw te berekenen.

Druk op de button 'AFREKENEN'.

Indien u een nieuwe klant bent, wordt gevraagd uw gegevens in te vullen. Er worden alleen gegevens gevraagd die van belang zijn voor de orderafhandeling.

Vervolgens kunt u de bestelling afronden door het selecteren van de betaalwijze van uw keuze.

Zodra de bestelling is afgerond ontvangt u automatisch een email ter bevestiging. Een tweede email met traceergegevens volgt zodra uw bestelling is verzonden.

3. Garantie

Onze producten hebben een garantie die kan variëren van 1 jaar tot niet in tijdsduur beperkt, afhankelijk van het type product en de fabrieksgarantie. Het recht op garantie vervalt als het artikel fouten bevat of beschadigingen heeft die voortgekomen uit slijtage, oneigenlijk gebruik of reparaties uitgevoerd door derden.

Als u een probleem heeft met een ontvangen artikel, verzoeken wij u dit te melden volgens de retourprocedure.

4. Klachten en suggesties

Klachten.

Service is voor ons belangrijk en we doen er alles aan om het kwaliteitsniveau maximaal te houden. Mocht u niet 100% tevreden zijn, dan verzoeken wij u uw klacht te melden. U stelt ons daarmee in de gelegenheid uw klacht op te lossen en u helpt ons de kwaliteit hoog te houden. Heeft u een klacht? Neem dan per mail, telefoon of per brief contact met ons op. Wij zullen binnen vier werkdagen met een reactie op de klacht komen.

Suggesties

Hebt u een suggestie voor ons? Bijvoorbeeld over wat er verbeterd kan worden of welke producten u graag in ons assortiment zou zien? Wij vernemen het graag via het contactformulier.

5. Afhalen / Levertijd

Webwinkelbestellingen die op werkdagen voor 14.00 uur geplaatst worden, worden dezelfde verzonden. In Nederland en België vindt de levering dan normaliter de opvolgende dag plaats.

Afhalen

Afhalen is op dit moment alleen mogelijk op afspraak. Belt u of mailt u met ons om een afspraak te plannen. We hebben niet alle producten op voorraad op onze kantoorlocatie.

Advies

Wij helpen u graag bij het nemen van de juiste aankoop beslissing. We kunnen u per email en telefonisch adviseren.

Levertijd webwinkelbestellingen

Het logistieke systeem van IT&M B.V. is erop gericht om de bestellingen vlot te

verzenden. Voor 14:00 bestelt = dezelfde dag verzonden. In Nederland bezorgt DHL de bestelling dan de opvolgende dag, in België wordt hetzelfde serviceniveau geboden door de transporteurs. Er zijn een paar uitzonderingen:

- **Traditionele bankoverboeking kost een dag**

iDeal, PayPal, VISA en MasterCard betalingen komen direct bij ons binnen. Bij bankoverboekingen zoals internetbankieren, dient rekening gehouden te worden met een verwerkingstijd van 1 à 2 dagen.

- **Overmacht**

Ons voorraadsysteem wordt continu bijgewerkt en klopt dus erg goed. Mocht er toch een foutje zitten in ons voorraadsysteem, dan zorgen we altijd voor een nette oplossing.

- **Leveringsvoorwaarden transporteurs / Overkomstduur buiten Nederland**

DHL bezorgt binnen Nederland in 97% van de gevallen de opvolgende dag. Harde garanties kunnen we dus niet geven, er kan altijd wat mis gaan. Ook voor België is de gebruikelijke overkomstduur 1 werkdag. De overkomstduur naar andere landen is enkele dagen langer en kan per email worden opgevraagd.

- **Niet op voorraad**

Indien een product niet voldoende op voorraad is, wordt dit vermeld op de website. U ziet het dus voor het afrekenen. Producten die niet op voorraad zijn, kunnen wel worden gekocht. In geval van onduidelijkheid over de levertijd kan deze per email of telefonisch worden opgevraagd.

6. Ruilen en retourneren

14 dagen bedenktijd

Producten kunnen binnen 14 dagen geruild of geretourneerd worden. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren. Geretourneerde artikelen worden zeer zorgvuldig en deskundig geïnspecteerd, zo wordt de veiligheid van onze klanten gewaarborgd. De procedure voor het retour sturen is hieronder beschreven.

Stappenplan ruilen en retourneren

Wij helpen u graag met het maken van de juiste keuze. Mocht een product onverhoopt niet bevallen, dan kan het uiteraard retour. Uw retour kan het gemakkelijkst verwerkt worden wanneer u het retourformulier (pdf document) invult, uitprint en mee zendt met de retourzending. Deze vindt u bovenaan de pagina's onder het kopje 'Downloads'

Het retouradres is:

IT&M B.V.
Afdeling retouren
Park Forum 1110
5657 HK Eindhoven

Het te retourneren product dient gefrankeerd te worden verzonden (PostNL basispakket, traceercode bewaren). In geval van een beschadigd of verkeerd geleverd artikel vergoeden wij de verzendkosten achteraf. Onze retourafdeling accepteert alleen deugdelijk verpakte zendingen.

7. Privacy

IT&M B.V. gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om en houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Ons Privacy statement leest u hieronder:

IT&M houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens. De door u aan IT&M verstrekte persoonlijke gegevens zullen alleen ten behoeve van medewerkers van IT&M intern gebruikt worden voor: het verzenden van producten en ter verificatie van de te ontvangen betaling van u aan IT&M. IT&M zal geen gegevens beschikbaar stellen aan derden anders dan noodzakelijk voor een correcte levering en facturatie van goederen. IT&M zal uw persoonlijke gegevens niet gebruiken voor berichten betreffende aanbiedingen of acties tenzij u hier toestemming voor hebt gegeven. Indien u de geregistreerde gegevens wilt inzien, corrigeren of laten verwijderen kunt ons hiertoe schriftelijk opdracht geven. Wel dient u een geldig legitimatiebewijs te overleggen voordat u inzage in uw persoonlijke gegevens wenst, deze wenst te corrigeren dan wel wilt verwijderen.

8. Algemene voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden kunt u hier vinden en downloaden.

9. Copyright & disclaimer

Disclaimer

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan, noch aanspraak gemaakt worden op de inhoud van deze website. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van deze internetsite de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde informatie (na verloop van tijd) verouderd of niet (meer) correct is. IT&M is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van gegevens uit de door IT&M gecreëerde site. IT&M wijst hierbij alle aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van het gebruik van deze gegevens of gegevens waarnaar links op deze site(s) verwijst (verwijzen) af. De gegevens op deze site kunnen zonder waarschuwing worden gewijzigd.

IT&M geeft geen garanties met betrekking tot de aard en de inhoud van de informatie van de site en is niet aansprakelijk voor de inhoud van deze informatie of voor de gevolgen van het gebruik daarvan. Iedere aansprakelijkheid voor eventuele schade ten gevolge van toegang tot en het gebruik van de site, wordt door IT&M uitdrukkelijk afgewezen. Tevens wordt geen garantie geboden voor het foutloos en ononderbroken functioneren van de site.

Verwijzingen of verbindingen naar andere sites of bronnen die niet eigendom zijn van IT&M zijn slechts opgenomen ter informatie van de gebruiker van de site. IT&M is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze sites of bronnen.

IT&M aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud, advertenties, producten of andere zaken op dergelijke sites of bronnen of beschikbaarheid. IT&M is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade of verlies veroorzaakt door of in verband met het gebruik van of door het afgaan op de inhoud, goederen of diensten als aangeboden op dergelijke sites of bronnen.

Copyright

Copyright © IT&M Passion for Food B.V. Alle rechten voorbehouden.

Het is ten strengste verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT&M, materiaal dat zich op de IT&M website bevindt, of dat op een andere met de IT&M website verband houdend medium is opgeslagen, te kopiëren, opnieuw te verspreiden, te publiceren of te wijzigen.