

II: Aanvullende algemene voorwaarden etos.nl

1. Op het bestellen, bezorgen en ophalen van bestellingen via www.etos.nl zijn de [Algemene Voorwaarden Etos webshop](#) van toepassing.
2. In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook deze aanvullende algemene voorwaarden, hierna samen de "Algemene Voorwaarden".
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de koper wordt uitdrukkelijk afgewezen.
4. Wij kunnen deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra deze online zijn aangepast en u een nieuwe bestelling bij ons plaatst.

Minimaal bestelbedrag

Etos hanteert een minimaal bestelbedrag exclusief bezorgkosten (m.u.v. digitale producten zoals cadeaukaarten of e-vouchers) en eventueel statiegeld. Het minimale bestelbedrag is te vinden op: [Vraag en Antwoord | Etos](#).

Privacy & Veiligheid

1. Op alle online diensten en leveringen van Etos is het privacybeleid van toepassing dat u kunt vinden op etos.nl/privacy.
2. Producten bestellen via www.etos.nl kan door een account aan te maken op www.etos.nl. Producten bestellen via www.etos.nl kan ook zonder account als gast. Indien u een bestelling doet op www.etos.nl met een profiel, dan kiest u een emailadres als gebruikersnaam en een wachtwoord, waarmee u voortaan toegang krijgt tot de diensten van de www.etos.nl. Deze gegevens zijn persoonlijk en wij vragen u hier vertrouwelijk mee om te gaan, uw emailadres en het wachtwoord uitsluitend voor eigen gebruik te hanteren en deze indien gewenst alleen op te slaan op uw eigen computer.
3. 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 de websites van derden.

Intellectuele eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze website, waaronder in elke geval maar niet uitsluitend logo's, de programmatuur, teksten, beelden en geluiden berusten bij Etos B.V., of bij aan haar gelieerde vennootschappen en/of bij diegene van wie zij een licentie verkregen heeft. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming de op de websites en app vermelde informatie openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.

Leeftijdsgrens

Personen jonger dan 16 jaar hebben toestemming nodig van hun ouders/voogd om zich voor www.etos.nl in te schrijven en bestellingen te plaatsen via de website.

Prijzen en aanbiedingen

1. Aanbiedingen in de fysieke Etos winkels kunnen afwijken van aanbiedingen op www.etos.nl. U kunt voor online bestellingen geen aanspraak maken op aanbiedingen die uitsluitend voor fysieke winkels gelden.
2. Hoewel de website met de grootste zorgvuldigheid tot stand is gekomen, kan het voorkomen dat kenmerken van producten (prijs, uiterlijk, allergenen vermelding) niet juist worden weergegeven of afgebeeld. In dat geval gelden de op de verpakking van het product zelf weergegeven kenmerken, dan wel de prijs die in de bestelbevestiging wordt vermeld en kunt u geen aanspraak maken op levering conform de foutief weergegeven informatie. In het geval van een dergelijke afwijking kunt u besluiten het product niet te willen afnemen en kunt u het product retourneren.

Bezorgen of ophalen van uw bestelling

Het is mogelijk om uw bestelling thuis te laten bezorgen of af te halen in een Etos winkel. Voor bestellingen onder een bepaald bedrag worden er bezorgkosten in rekening gebracht (m.u.v. digitale producten zoals cadeaukaarten of e-vouchers). Kijk voor het bedrag waarbij bezorging gratis is op [Vraag en Antwoord | Etos](#).

Betaling

Uw online bestelling dient te worden betaald voordat deze kan worden bevestigd. U kunt betalen via iDeal, creditcard (Visa of Mastercard) of met een Etos- of VVV cadeaukaart. Contante betaling is dus niet mogelijk. Indien bij de betaling additionele kosten gemoeid zijn, worden hooguit de

daadwerkelijke kosten voor het betreffende betaalmiddel in rekening gebracht.

Levering en annulering van uw bestelling

1. Na het plaatsen van de online bestelling ontvangt u een bestelbevestiging per e-mail. Zodra de bestelling is ingepakt in het magazijn en wordt verzonden, ontvangt u een nieuwe e-mail met een verzendbevestiging. In de verzendbevestiging is de Track & Trace code te vinden waarmee de status van het pakket kan worden gevolgd.

2. Het is niet mogelijk om uw bestelling te wijzigen op het moment dat de bestelling geplaatst is. Het annuleren van de bestelling is uitsluitend mogelijk via de Klantenservice van Etos en uitsluitend op het moment dat de bestelling nog niet verwerkt is. Het is uiteraard mogelijk om een bestelling na aflevering te retourneren (zie onderstaand artikel).

Retourneren

1. Indien u binnen 30 dagen nadat uw bestelling bij u is bezorgd bepaalde producten bij nader inzien toch niet wilt hebben, dan kunt u deze aan ons retourneren. De producten dienen onbeschadigd en in de originele staat te zijn. Voor retouname kunt u het retourformulier uitprinten ([Retourformulier Etos mrt22.pdf](#)) en invullen en het pakket gratis verzenden naar Antwoordnummer 469, 4000 VB, Tiel. Indien u geen printer heeft, dan kunt u uw bestelnummer op een briefje schrijven en deze bij de bestelling voegen.

Het door u betaalde bedrag voor de betreffende producten (inclusief eventuele verzendkosten bij volledige retournering) wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmededeling aan u terugbetaald op de rekening waarmee de bestelling is betaald. Etos behoudt zich het recht voor te wachten met terugbetaling totdat de producten zijn ontvangen of tot het moment dat u heeft aangetoond deze te hebben opgestuurd.

2. De volgende producten kunnen niet geretourneerd worden en zijn uitgesloten van het herroepingsrecht:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

- producten uit de categorie zelfzorg (waaronder ook corona zelftesten);
- make-up producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- seksspeeltjes waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- vervoersbewijzen en e-vouchers/e-tickets welke alleen in een bepaalde periode te verzilveren zijn.

Overige

1. Onze producten zijn bestemd voor consumenten, tenzij anders is bepaald in een bezorgovereenkomst. Wij behouden ons daarom het recht voor om bestellingen die in strijd zijn met onze algemene voorwaarden te annuleren, niet uit te leveren, een maximum te verbinden aan de te bestellen hoeveelheden van bepaalde artikelen, of klantaccounts te blokkeren.

2. De informatie op deze website wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien u fouten op de site(s) aantreft, zouden wij het zeer op prijs stellen dat u ons dat meldt via onze Klantenservice. Ook voor overige vragen en of klachten kunt u contact opnemen met onze Klantenservice via onderstaande gegevens.

3. Ter voorkoming van misbruik of fraude, voeren we periodieke of 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.

Klachtenprocedure of vragen

Indien u producten in beschadigde toestand ontvangt, dan wel producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan het desbetreffende product gesteld mogen worden, verzoeken wij u dit bij voorkeur binnen 7 dagen na levering aan ons kenbaar te maken via onze Klantenservice via etos.nl/klantenservice. Onze Klantenservice zorgt ervoor dat uw klacht zo goed mogelijk wordt afgehandeld.