



ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten al dan niet op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst, je uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Bedenk­tijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- Dag: kalenderdag;
- Overmacht: De onvoorzienbare situatie waarop de ondernemer geen vat heeft of behoorde te hebben en hetwelk een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van diens verbintenissen. Van overmacht is voor de ondernemer sprake in het geval van onder meer werkstaking of collectieve acties, transportmoeilijkheden, brand, hevige weersomstandigheden, terrorisme, oproer, epidemie, pandemie, overheidsmaatregelen en bedrijfsstoringen, een en ander betreffende haar bedrijf dan wel bij een van haar leveranciers of anderszins betrokken derden waardoor de ondernemer haar verplichtingen niet (meer) kan nakomen.
- Tijdelijke overmacht: De onvoorzienbare situatie die van voorbijgaande aard is en die niet langer duurt dan 12 maanden;
- Definitieve overmacht: De onvoorzienbare situatie die van blijvende aard is. De onvoorzienbare situatie wordt als definitief beschouwd van zodra deze langer duurt dan 12 maanden;



ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst al dan niet op afstand tussen de ondernemer en een consument. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst 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.

Indien de overeenkomst 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 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.

De algemene voorwaarden zijn raadpleegbaar op de website van de ondernemer. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op niet-consumenten, al dan geen rechtspersoon, voor zover er tussen partijen niet schriftelijk en uitdrukkelijk van wordt afgeweken. De rechten en verplichtingen van de consument zijn in dat voorkomend geval integraal van toepassing op de niet-consument. Elke bestelling die online of op een andere wijze wordt geplaatst veronderstelt de voorafgaande kennisname en uitdrukkelijke aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Van deze algemene voorwaarden kan enkel schriftelijk worden afgeweken door middel van afwijkende bijzondere voorwaarden van de ondernemer of door vermelding van afwijkende voorwaarden in een aanbod of een offerte van de ondernemer aan de consument.

ARTIKEL 3 – HET AANBOD

Indien een aanbod van de ondernemer een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, de prijs, de BTW en de eventuele kosten van levering of andere kosten. De omschrijving 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. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. Elk aanbod bevat de nodige duidelijke informatie, die het voor de consument mogelijk moet maken na te gaan welke de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

ARTIKEL 4 – DE OVEREENKOMST

De overeenkomst met de ondernemer en de consument komt tot stand op het moment van de aanvaarding door de consument van het aanbod van de onderneming. Indien de consument het aanbod van de ondernemer langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs diezelfde elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding door de consument van het aanbod.

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 webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer kan zich binnen het wettelijk kader op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd een aanvraag, bestelling of een aanvaarding van een aanbod te weigeren of aan de uitvoering ervan bijzondere voorwaarden te verbinden.

ARTIKEL 5 – HERROEPINGSRECHT

Bij de aankoop van producten heeft de consument gedurende 2 kalenderdagen de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden indien de consument kan aantonen dat het artikel beschadigd is. Deze termijn van 2 dagen gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de consument. Indien de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, desgevallend conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Download standaardformulier voor herroeping:

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/formulier-voor-herroeping.pdf>



ARTIKEL 6 – KOSTEN IN GEVAL VAN HERROEPING

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument voor levering betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de ontvangst van het product en de verpakking door de ondernemer, terugbetalen, eventueel onder aftrek van de leveringskosten.

ARTIKEL 8 – DE PRIJS

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten niet verhoogd, behalve indien deze het gevolg zijn van veranderingen in BTW tarieven, belastingen of rechten, of van wijzigingen van de tarieven/prijzen van de leveranciers van de ondernemer.

De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW. De consument heeft in geval van wijzigingen in de prijs van het aangeboden product steeds de mogelijkheid om binnen de 14 dagen – na kennisname van de verhoging – af te zien van de overeenkomst.

ARTIKEL 9 – LEVERING EN UITVOERING

De ondernemer zal bij het verwerken en het uitvoeren van bestellingen van producten steeds zorgvuldig handelen. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt bij de aanvaarding van het aanbod door de consument. De leveringskosten worden vermeld in bijzondere voorwaarden, in de offerte of op de website van de ondernemer en zijn ten laste van de koper.

Indien het product niet in stock is of niet tijdig kan worden geleverd aan de consument, zal dit door de ondernemer zo spoedig als mogelijk aan de consument worden medegedeeld. In dat voorkomend geval heeft de consument de mogelijkheid om ofwel te wachten tot het product voorradig is dan wel een nieuwe leveringstermijn met de ondernemer overeen te komen. Indien het product niet in stock is of niet tijdig kan worden geleverd aan de consument, heeft de consument daarnaast ook het recht om binnen de 3 dagen na de mededeling door de ondernemer dat het product niet in stock is of niet tijdig kan worden geleverd, aan de ondernemer schriftelijk te melden af te zien van de aankoop.



Alsdan krijgt de consument hetgeen hij aan de ondernemer voor de aankoop van het product en de levering ervan aan de ondernemer betaald heeft, volledig terugbetaald.

Indien de levering van een bepaald door de consument besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer dit zo spoedig als mogelijk melden aan de consument en zal hij zich inspannen om aan de consument een vervangend product voor te stellen met een bepaalde leveringstermijn.

Indien de consument niet akkoord gaat met dit product of de vooropgestelde leveringstermijn, heeft hij het recht om binnen de drie (3) dagen na de mededeling daarvan aan de ondernemer schriftelijk te melden af te zien van de aankoop. In dat geval krijgt de consument hetgeen hij aan de ondernemer voor dit product en de levering ervan betaald heeft volledig terugbetaald. Het verzoek tot terugbetaling dient steeds schriftelijk aan de ondernemer te worden gericht en dit binnen diezelfde termijn van drie (3) dagen.

ARTIKEL 10 – OVERMACHT

Indien de ondernemer niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van overmacht zal zij niet aansprakelijk zijn. De ondernemer zal de consument onmiddellijk op de hoogte brengen van de specifieke overmachtssituatie.

In geval van tijdelijke overmacht zullen de verplichtingen betreffende de levering en uitvoering van de overeenkomst opgeschort worden totdat de overmachtssituatie een einde neemt.

Indien de overmacht als definitief en blijvend wordt beschouwd heeft de consument recht op een tegoedbon overeenkomstig de reeds betaalde prijs.

Indien deze tegoedbon niet wordt gebruikt binnen een daaropvolgende termijn van 12 maanden, verkrijgt de consument het recht om terugbetaling van de reeds betaalde prijs te eisen, evenwel zonder bijkomende schadevergoeding en/of intresten.

ARTIKEL 11 – BETALING

Voor zover niet anders is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen aan de ondernemer ten laatste te worden voldaan binnen de 14 dagen na bezorging van het goed.



Dit tenzij anders bepaald in het aanbod of de offerte van de ondernemer die door de consument werd aanvaard. Bij de verkoop van producten aan de consument mag een vooruitbetaling worden bedongen.

Wanneer de voorafbetaling van voorschotten wordt bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de bestelling, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. De consument is ertoe gehouden om eventuele onregelmatigheden in de verstrekte of vermelde betalingsgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

Voor elke niet of niet tijdig betaalde factuur van de ondernemer op de vervaldag, is er door de consument van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest van 10% per jaar verschuldigd aan de ondernemer. Wanneer een factuur van de ondernemer onbetaald blijft gedurende meer dan 30 dagen is de consument een forfaitaire schadevergoeding van 10% van de prijs van het product (Excl. BTW) verschuldigd.

In geval van niet of niet tijdige betaling door de consument heeft de ondernemer steeds het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten van levering en andere kosten in rekening te brengen en van de consument terug te vorderen. Bij niet betaling door de consument blijven de door de consument betaalde voorafbetalingen verworven ter vergoeding van de mogelijke verliezen bij wederverkoop.

ARTIKEL 12 – EIGENDOMSVOORBEHOUD

De aan de consument te leveren of geleverde producten blijven volle eigendom van de ondernemer zolang de volledige prijs en de leveringskosten niet aan hem zijn.

ARTIKEL 13 – AANSPRAKELIJKHEID

De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele problemen of schade van welke aard dan ook, die het gevolg kunnen zijn van een verkeerd gebruik van de producten of hun verpakking. In dat opzicht verbindt de consument zich ertoe de informatie verstrekt door de producent op het product of in de verpakking van het product, aandachtig te lezen en daarnaar zorgvuldig te handelen. De ondernemer is nooit aansprakelijk voor de producten of de verpakking van de producenten die aan de consument worden geleverd en evenmin voor eventuele wijzigingen aan de producten of verpakkingen die worden aangebracht door de producenten.



De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten van de producent. De ondernemer kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor het niet voorradig zijn van een product bij de ondernemer zelf of bij de producent.

De ondernemer is niet aansprakelijk voor fouten van de producent, vervoerder of leverancier van de producten aan de consument of zijn aangestelde. De ondernemer is slechts aansprakelijk voor zijn eigen aantoonbare opzettelijke of zware fout, fraude of bedrog die aantoonbare schade aan de consument heeft toegebracht.

De ondernemer is in dit geval slechts aansprakelijk voor rechtstreekse schade. Hij is evenwel nooit aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend, de daaruit volgende schade en de schade toegebracht aan derden.

De aansprakelijkheid van de ondernemer kan niet worden ingeroepen voor eventuele ongemakken, nadelen of schade die inherent zijn aan het gebruik van het Internetnetwerk, in het bijzonder een onderbreking van de service, een externe indringing of de aanwezigheid van informaticavirussen.

ARTIKEL 14 – KLACHTENREGELING

Eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig als mogelijk, duidelijk en schriftelijk worden ingediend bij de ondernemer, en ten laatste binnen 14 dagen nadat de consument de gebreken heeft vastgesteld.

Nadien kan er geen rekening meer kunnen worden gehouden met eventuele klachten. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen vanaf de datum van ontvangst verwerkt en 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.

ARTIKEL 15 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Elk overeenkomst tussen de ondernemer en de consument wordt, ongeacht de woonplaats van de consument, uitsluitend beheerst door het Belgisch recht. Uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen, afdeling Mechelen zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen.