

Algemene voorwaarden - v7

De Schelp

27-03-2017

Algemene voorwaarden

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 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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 zijn 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 lid is van Thuiswinkel.org en 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;
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

Naam ondernemer: Viswinkel De Schelp/De Schelp NV

Bezoek- en vestigingsadres: Oude Leeuwenrui 56

2000 Antwerpen

Belgie

Telefoonnummer: 003232311417

Bereikbaarheid:

Dinsdag t/m vrijdag van 10:00 uur tot 19:30 uur

Zaterdag van 09.00 uur tot 18.30 uur

Zondag van 09.00 uur tot 17.00 uur

Maandag gesloten

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 de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat 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 diensten voorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige 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, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. 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. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief BTW;
 - de eventuele leveringskosten;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn (o.a. de verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen, de technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat de order wordt geplaatst);
 - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - o de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de onderneming de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het normale basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de tot standkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - o de eventuele andere talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan de onderneming zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

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 webomgeving. 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:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. 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;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. 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;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. 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:
3. De consument kan een dienstenovereenkomst 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.
 4. De in lid 3 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:

5. 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.
6. 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. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzend termijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. 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.
6. 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
7. 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.
8. 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 denakoming 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.
9. 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 aantoont 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 woondoeleinden, 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 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 gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde 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.
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 bekwame 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:

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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:

8. 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 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 bewaarde 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 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. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost 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 Belgisch recht van toepassing.

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.

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bewaarde tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, 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.

6. 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.

7. 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.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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.

Formulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan:

De Schelp NV

Oude Leeuwenrui 56

2000 Antwerpen

Belgie

E-mailadres: info@deschelp.be

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende

goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Klantnummer

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is

Aanvullende voorwaarden op de Algemene voorwaarden

Koopovereenkomst

Nadat u een bestelling telefonisch, schriftelijk, per fax of via internet aan ons hebt doorgegeven, is de koopovereenkomst een feit. Wij behouden ons het recht voor, bestellingen niet uit te voeren, dan wel voorwaarden daaraan te verbinden. Bij uw bestelling via internet behouden wij ons het recht voor bij iedere bestelling bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en te verwijzen naar andere betaalwijzen.

Indien uit de creditscore bij een telefonische bestelling een vooruitbetaling noodzakelijk blijkt te zijn, dan is het mogelijk dat De schelp u voor het plaatsen van uw bestelling verwijst naar onze internetsite www.deschelp.be zodat u uw betaling via Ideal, Sofort Banking, Bancontact/Mister Cash, Paypal of Credit Card kan voldoen.

Levering

Uw pakket wordt aangeboden door BPost op het door u opgegeven adres. Leveringen vinden plaats van dinsdag t/m zaterdag met uitzondering van feestdagen.

Bestellingen die op werkdagen voor 12:00 binnenkomen, worden de volgende werkdag in een gesloten koelverpakking bij u geleverd.

Het is ook mogelijk om uw bestelling bij ons af te halen.

Indien bepaalde artikelen niet op voorraad zijn of indien wij, zoals vermeld bij Koopovereenkomst of zoals beschreven in Artikel 5 lid 4 van de algemene voorwaarden Thuiswinkel, ons het recht behouden een bestelling niet uit te voeren of voorwaarden daaraan te verbinden, is deze levertermijn niet haalbaar.

Bijdrage verzendkosten

Om uw pakje naar uw adres te versturen, bieden wij dit op uw naam en voor uw rekening voor verzending aan.

Voor € 7,50 (verpakkings-, handlings- en portokosten) wordt dit pakje veilig bij u thuis bezorgd. Indien de bestelling boven de € 100,- uitkomt, worden geen verzendkosten in rekening gebracht.

Deze kosten staan vermeld op uw factuur.

Betaalwijze

Het door u verschuldigde bedrag kan op de volgende manieren worden voldaan

Via creditcard (voor uw onlinebestelling): Betalen met creditcard is een eenvoudige en veilige manier om aankopen te doen. U kunt alle kaarten met VISA- of MasterCard symbool gebruiken. Bij betaling met

VISA/Master Card behoudt De Schelp zich het recht voor om te controleren of de kaart geldig is, of er voldoende bestedingsruimte is voor het afschrijven van het aankoopbedrag en of de adresgegevens van de klant juist zijn.

Via Ideal (voor uw onlinebestelling): Betaal uw bestelling gemakkelijk met Ideal via uw vertrouwde internetbetaalomgeving. Bovendien is het veilig omdat u de betaling moet bevestigen met uw elektronische handtekening.

Via SofortBanking/DIRECTebanking

Betaal uw bestelling gemakkelijk met Ideal via uw vertrouwde

internetbetaalomgeving. Bovendien is het veilig omdat u de betaling moet bevestigen met uw elektronische handtekening.

Via Mister Cash (online bestelling)

Met Mister Cash kunt u vertrouwd, veilig en gemakkelijk uw online aankoop afrekenen. U rekent af in uw vertrouwde internet betaalomgeving, op basis van specifieke beveiligingsmethodes van uw eigen bank.

Via Paypal (voor uw onlinebestelling): PayPal is een online betaalmethode waarmee u makkelijk en veilig online betalingen kunt doen en ontvangen.

PayPal helpt uw creditcardinformatie te beschermen met geavanceerde beveiligingssystemen en fraudepreventiesystemen. Uw bank- of creditcardgegevens worden alleen door PayPal opgeslagen. Daarom is het bij aankopen met PayPal niet nodig bij iedere transactie opnieuw uw gegevens via internet te verzenden. Dit maakt betalen via PayPal extra veilig. Daarnaast maakt dit systeem betalen extra eenvoudig: u betaalt met slechts een paar klikken omdat uw kaartgegevens gekoppeld zijn aan uw account – en u deze gegevens dus niet iedere keer opnieuw hoeft in te voeren.

Maak gratis een PayPal-account aan en koppel deze aan uw bankrekening of creditkaart. Dan wordt winkelen bij De Schelp nog eenvoudiger. U kunt meer informatie vinden over PayPal op hun website.

Retourneren

U kunt gebruik maken van uw herroepingsrecht van onbeschadigde en ongebruikte artikelen zoals omschreven in artikel 6 van de algemene voorwaarden. Uiteraard mag u de door u bestelde artikelen eerst beoordelen en/of passen, tenzij anders vermeld.

Indien u gebruik wenst te maken van uw herroepingsrecht, dient u ons door middel van een eenduidige, ondubbelzinnige verklaring, zoals een brief per post of e-mail te informeren. U kunt daarbij gebruik maken het formulier voor herroeping. U kunt uw herroepingsrecht ook uitoefenen door het desbetreffende formulier samen met uw bestelling binnen de termijn voor herroeping aan ons te retourneren.

Het formulier voor herroeping kunt u sturen naar:

De Schelp NV

Oude Leeuwenrui 56

2000 Antwerpen

Belgie

E-mailadres: info@deschelp.be

Wij crediteren geen facturen van gebruikte of beschadigde artikelen. In geval van overdadige retourzending heeft De Schelp het recht om toekomstige bestellingen te weigeren, dan wel voorwaarden daaraan te verbinden.

Mocht een artikel technisch defect zijn, kijk dan bij Garantie of neem contact op met onze klantenservice.

Alle retouren kunt u gratis afgeven bij een BPost servicepunt onder vermelding van retour De Schelp. Het retourartikel verpakt u goed met een duidelijke opgave van reden van retourzending. Maak voor het invullen van uw gegevens uitsluitend gebruik van het aan uw factuur gehechte retourformulier en het formulier voor uw herroeping. Bewaar zorgvuldig uw retourbewijs dat u ontvangt bij afgifte van uw pakket. Bij eventuele vermissing dient deze controlestrook als bewijsstuk.

Als u de gehele bestelling retourneert, worden de in rekening gebrachte verzendkosten gecorrigeerd. Behoud u een deel dan blijven de verzendkosten zoals omschreven in Bijdrage verzendkosten gewoon gelden.

Wilt u een artikel omruilen voor een andere kleur of maat, dan worden er niet opnieuw verzendkosten in rekening gebracht. U moet deze omruiling wel binnen 14 dagen na uw retourzending aan ons kenbaar maken.

Plaats u een nieuwe bestelling dan brengen wij de normale bijdrage van de verzendkosten in rekening zoals

deze zijn omschreven in Bijdrage verzendkosten.

Indien u een bestelling heeft gedaan en reeds heeft betaald, zal De Schelp het door u betaalde bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping terugbetalen. De terugbetaling kan door ons worden opgeschort totdat wij de geretourneerde goederen hebben terug ontvangen of (in geval van dispuut) totdat u ons een bewijs van retournering van de goederen heeft verstrekt. Indien u artikelen retourneert waarop een actie-, kortings-, of vouchercode van toepassing was, wordt deze actie-, kortings-, of vouchercode naar evenredigheid van uw retourzending terug als tegoed voor u genoteerd. Zodra de retourzending bij ons is verwerkt, krijgt u een e-mail met uw nieuwe, persoonlijke kortingscode. Bij een volgende bestelling moet u alleen uw persoonlijke code invullen in het vak "actie-, korting- of vouchercode". Vervolgens wordt de korting automatisch in mindering gebracht op het totaalbedrag van uw nieuwe order. De uitgebreide voorwaarden voor actie-, kortings-, of vouchercodes kunt u nalezen in "overig verkregen actie-, kortings-, of vouchercodes." Indien u toch retourneert via ons postbus- of antwoordnummer zullen wij u € 7.95 in rekening moeten brengen. Dit zijn namelijk de kosten die ons worden aangerekend en deze berekenen wij aan u door. De Schelp behoudt zich het recht voor de creditering aan te passen als niet aan alle voorwaarden is voldaan.

Overmacht

1 De verkoper is gerechtigd om zonder in gebreke te zijn de aflevering van de door de koper gekochte zaken op te schorten, indien als een direct of indirect gevolg van één of meer in punt 3 vermelde oorzaken - onverschillig of deze ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst waren te voorzien - redelijkerwijze de zaken niet of niet tijdig kunnen worden afgeleverd.

2 Indien als gevolg van één of meer in punt 3 vermelde oorzaken zich voordoen, zal de verkoper van de koper kunnen verlangen dat de koper kiest tussen een aflevering op een andere dag of annulering van de overeenkomst.

3 Van overmacht aan de zijde van de verkoper is sprake indien de verkoper na het sluiten van de koopovereenkomst verhinderd wordt aan zijn verplichtingen uit deze overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen tengevolge van ondermeer oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, terreuraanslagen, onlusten, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, brand, milieu- en waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen met inbegrip van in- en uitvoermaatregelen, extreme weersomstandigheden, storing in de aanvoer of voorziening van grond- en hulpstoffen, storingen in de levering van energie en bedrijfsbenodigdheden, wanprestatie door een leverancier van wie de verkoper zijn zaken betreft, defecten aan machines en installaties waaronder koelinstallaties, defecten aan vervoermiddelen, transportbelemmeringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de Website en voorts ten gevolge van alle overige oorzaken buiten de schuld of de risicosfeer van de verkoper ontstaan.

5.4 Indien door overmacht als bedoeld in 3 de levering niet op de gewenste dag kan plaatsvinden, zal de overeenkomst als ontbonden worden beschouwd. De koper heeft dan recht op vergoeding van het door hem betaalde bedrag op basis van de ontbonden overeenkomst.

Klachten

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent. Desondanks kan het voorkomen dat De Schelp en/of de door u bestelde artikelen niet voldoen aan uw verwachtingen. Neem dan contact op met onze klantenservice of zie onze klachtenprocedure in artikel 16 van de algemene voorwaarden, dan doen wij ons best om een passende oplossing te vinden. Als aanvulling op artikel 16 zijn nog de volgende punten van toepassing.

1 Indien de Koper producten in slechte toestand ontvangt of producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die aan de producten gesteld mogen worden verzoeken wij de Koper dit onmiddellijk en wel uiterlijk binnen zes uur na ontvangst aan ons kenbaar te maken. Hiervoor kan de Koper contact opnemen met onze klantenservice via info@deschelp.be of via het telefoonnummer 003232311417. Onze klantenservice zorgt ervoor dat de klacht zo goed mogelijk en snel wordt afgehandeld.

Klachten kunnen ook worden gezonden aan het postadres van De Schelp zoals weergegeven in artikel 1 van de algemene voorwaarden, dan wel te kennen gebracht aan het bezoekadres als weergegeven in artikel 1 van de algemene voorwaarden.

2 Als de chauffeur nog aanwezig is als het gebrek geconstateerd wordt, dan zal een monster van het product mee teruggenomen worden voor onderzoek.

3 De koper is verplicht de producten, ter zake waarvan is gereclameerd gedurende een redelijke termijn, doch in ieder geval 5 dagen ter beschikking van de verkoper te houden en alle zorg te betrachten die redelijkerwijs van hem gevergd mag worden om de kwaliteit die geconstateerd is bij aflevering constant te houden. Indien gewenst door de verkoper zal hij in deze periode een afspraak maken op welk tijdstip hij langskomt om het product mee terug te nemen voor onderzoek.

4 Als de verkoper de klacht gegrond verklaard heeft de koper recht op restitutie van de waarde van de gereclameerde goederen zoals die vermeld staan in de overeenkomst.

5 Overige klachten omtrent de dienstverlening van De Schelp kunnen via het e-mailadres of de telefoon worden gemeld aan De Schelp.

6 Retourzendingen door de koper zijn slechts toegestaan indien de verkoper daarvoor uitdrukkelijk voorafgaande, schriftelijke toestemming heeft verleend.

Garantie

De Schelp garandeert de deugdelijkheid en/of bruikbaarheid van de door De Schelp geleverde artikelen, conform de aangeboden specificaties. Op de goederen zijn de wettelijke garantierechten van toepassing waarop door u als koper in voorkomende gevallen een beroep kan worden gedaan. De op de factuur vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor de garantie.

Er kan geen aanspraak gemaakt worden op de garantie:

-Bij beschadiging door opzet of door nalatigheid

-Bij beschadiging door verkeerd gebruik of nalatig onderhoud

-Bij normale slijtage

Bij een ongegronde klacht komen de gemaakte kosten voor uw rekening

Mocht een artikel toch defect zijn of u het door u besteld artikel functioneert niet/niet goed, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice voor de aanvraag van een garantieformulier.

Stuur het defecte artikel zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na toekenning van het garantieformulier naar ons op. Defecte retouren zonder garantieformulier of een niet volledig ingevuld garantieformulier worden niet in behandeling genomen en het artikel wordt op uw kosten naar u retour gezonden.

Persoonsgegevens

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens is De Schelp. De gegevens die u ons doorgeeft worden door ons opgeslagen in een bestand en gebruikt voor interne en geautomatiseerde verwerking in het kader van verantwoord klantenbeheer en van onze bedrijfsvoering, zoals verwerking van bestellingen en klantenbeheer, evenals voor het toesturen van eigen commerciële aanbiedingen. U beschikt uiteraard over het recht van toegang tot en verbetering van uw gegevens. Wenst u geen mailingen meer van ons te ontvangen, dan kunt u ons dat schriftelijk mededelen. Heeft u bezwaar tegen verstrekking van naam- en adresgegevens aan derden, dan kunt u ons dat eveneens schriftelijk mededelen.

Voor een meer uitgebreidere informatie zie ons privacybeleid.

Algemeen

Door uw bestelling geeft u te kennen, dat u met de leverings- en/of betalingsvoorwaarden akkoord gaat. De Schelp heeft het recht haar leverings- en/of betalingsvoorwaarden te wijzigen conform de algemene voorwaarden. De Schelp behoudt zich tevens het recht voor om, indien de banken overgaan tot - of een wijziging aanbrengen in - de berekening van de kosten van het betalingsverkeer, deze door te belasten.