

# Algemene voorwaarden - v17

DV13 bv

01-01-2021

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ORDERVOORWAARDEN VERANTWOORDELIJKHEID

1. Al onze offertes, bestellingen, leveringen en verkopen gebeuren onder de toepassing van de volgende voorwaarden, welke altijd primeren op de voorwaarden van de klant. Afwijkingen dienen steeds schriftelijk door ons te zijn bevestigd. Tenzij andere bijzondere voorwaarden schriftelijk tussen de partijen werden overeengekomen, gelden dus de hier volgende bepalingen bij het aanvaarden van opdrachten door onze firma. Iedere ondertekenaar van een bestel-, afhalings- of plaatsingsopdracht verbindt zich solidair met de persoon of rechtspersoon in wiens naam hij handelt en wordt geacht de hieronder staande clausules te aanvaarden. Mededelingen en meldingen, al dan niet gedrukt, op brieven en andere documenten worden als niet- bestaande aanzien voor zover zij niet mochten overeenstemmen met onze algemene voorwaarden. Elke door ons aanvaarde opdracht impliceert dat de opdrachtgever deze voorwaarden kent en deze als een integraal bestanddeel van de overeenkomst aanvaardt.
2. Voor drukopdrachten en facturen gelden bijzondere voorwaarden. Indien er hiervoor geen duidelijke omschrijving staat in onze voorwaarden gelden verder de beroepsgebruiken en algemene voorwaarden eigen aan het drukkerijbedrijf, opgesteld door de Federatie van de Belgische Grafische Industrie vzw (Febelgra).
3. Drukwerken en publicaties verschijnen onder uitsluitende verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, bemiddelaar of adverteerder, die tevens, met uitsluiting van onze firma, de uitsluitende verantwoordelijkheid draagt voor eventuele wetsovertredingen, klachten of gedingen naar aanleiding van de publicatie of advertentie. De kosten voor het publiceren van eventuele rechten van antwoord of het uitvoeren van andere dwangmaatregelen waartoe onze firma als uitgever of drukker zou kunnen genoopt worden naar aanleiding van een advertentie of publicatie, zullen zonder mogelijkheid van verhaal worden doorgefactureerd aan de opdrachtgever.
4. We houden ons het recht voor de huidige algemene verkoopsvoorwaarden, zonder voorafgaande verwittiging, te allen tijde te wijzigen binnen een wettelijk kader.

### DUUR

5. De duurtijd van een contract kan nooit langer zijn dan 1 jaar vanaf de datum van de eerste daad van uitvoering ervan, behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst, geïmprimeerd door de directie van onze firma. In alle gevallen kunnen deze tarieven na verloop van 1 jaar aangepast worden.
6. De bestekken en prijsoffertes zijn gebaseerd op de thans geldende waarden van lonen en materialen. Prijzen worden aangeduid exclusief btw tenzij uitdrukkelijk anders is aangeduid. Indien deze wijzigingen ondergaan, behoudt de verkoper zich het recht voor de prijzen op evenredige wijze aan te passen. De offertes zijn geldig voor aanvaarding binnen maximaal 1 maand na offertedatum.

### SCHORSINGEN EN BEPERKINGEN

7. Onze firma behoudt zich in het algemeen het recht voor de uitvoering van een order te weigeren, stop te zetten of uit te stellen zonder recht op schadeloosstelling en zonder dat verkoopsweigeren zal kunnen ingeroepen worden, wanneer zij meent dat het order strijdig is met de heersende wetten en/of reglementen, of strijdig is met het eigen karakter, het imago, de overtuiging of de belangen van het medium of haarzelf, of indien zij meent dat een risico bestaat op niet-betaling vanwege de opdrachtgever. Om dezelfde redenen heeft onze firma ook steeds het recht om vooruitbetaling te vragen.
8. Onze firma kan de uitvoering van elk order van een opdrachtgever stopzetten zonder voorafgaande verwittiging en zonder enig verhaal of compensatie, wanneer blijkt dat de betaling van een reeds eerder uitgevoerd order van dezelfde opdrachtgever nog niet is geschied bij de vervaldatum, of in geval van faillissement, kennelijk onvermogen alsook bij om het even welke wijziging van de juridische toestand van opdrachtgever, bemiddelaar of adverteerder.

### MATERIAAL - AANLEVERING - DRUKPROEVEN - GARANTIE - KWALITEIT - AANSPRAKELIJKHEID - KOSTEN

9. De opdrachtgever die een drukproef wenst voor het verschijnen, wordt verzocht dit uitdrukkelijk te vragen bij het overmaken van hun opdracht. Deze voor het drukken afgeleverde proeven worden op gewoon papier geprint. Verzorgde drukproeven, o.a. in getrouwe kleuren en/of op oplagepapier, worden extra aangerekend. Hetzelfde geldt voor supplementaire drukproeven. Niet-tijdig inleveren van materiaal, laattijdige aanvraag of niet-uitdrukkelijk door afspraak vastgelegde levering van een drukproef bevrijdt onze firma van het tijdig leveren van deze drukproef en van zijn verantwoordelijkheid voor de in het drukwerk voorkomende fouten, vergissingen of weglatingen na het drukken vastgesteld. Onze firma aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor fouten, vergissingen of weglatingen in een goedgekeurde drukproef.
10. De opdrachtgever dient persklare documenten, digitaal materiaal of zetwerk te leveren en dit moet beantwoorden aan de bijzondere eisen gesteld door de wijze van drukken. Kunnen enkel dienen: digitaal materiaal van goede kwaliteit, films van goede kwaliteit, foto's, tekeningen of zeer goede niet-gerasterde proefdrukken. Indien de opdrachtgever géén persklaar materiaal levert, is de keuze van lettersoort en lay-out aan de drukker vrijgelaten. Onze firma wijst alle verantwoordelijkheid af voor gebreken bij het drukken, die te wijten zijn aan het materiaal of de documenten die niet aan alle voorwaarden voor een goede weergave zouden voldoen. Als de opdrachtgever materiaal digitaal levert zonder uitgeprinte versie ervan, dan draagt de uitgever/drukker geen enkele verantwoordelijkheid voor het resultaat.
11. Onze firma wijst elke verantwoordelijkheid af voor vergissingen die het gevolg zouden zijn van twijfelachtige, onvolledige, slecht opgestelde, mondeling of telefonisch overgemaakte onderrichtingen. Dit geldt eveneens voor

gebeurlijke vertalingen. In dergelijk geval verlenen gebeurlijke vergissingen, drukfouten of een slechte of onduidelijke weergave van tekst of beeld aan de opdrachtgever niet het recht de publicatie te betwisten, niet te betalen of een kosteloze heruitgave of schadevergoeding te eisen.

12. Onze firma neemt géén verantwoordelijkheid voor het vergeten of onduidelijk drukken van een sleutelnummer of identificatiecode, of voor een vergissing bij het samenstellen of het plaatsen ervan. Wanneer de verkoper ten gevolge van overmacht, staking, lockout en dergelijke meer, niet in de mogelijkheid verkeert de overeenkomst uit te voeren, behoudt hij zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen zonder dat hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is. Onze vrijwaringsplicht met betrekking tot de gebreken in de geleverde goederen en garantievoorwaarden strekken zich niet verder uit dan deze van onze leveranciers. De garantieperiode is maximum 6 maand na levering. De waarborg beperkt zich tot de vervanging of herstelling van de defecten ten gevolge van constructiefout of fabricagefout. De verplaatsingskosten en heen- en terugzendingskosten zijn ten laste van de klant. De waarborg sluit elke andere schadevergoeding of vergoeding van welke aard volledig uit. Evenmin wordt verantwoordelijkheid genomen voor teksten of beelden die in een advertentie moeten worden bijgezet of vervangen. Vergissingen of onvolkomenheden naar aanleiding van dergelijke bewerkingen verlenen aan de opdrachtgever niet het recht de publicatie te betwisten, niet te betalen of een kosteloze heruitgave of schadevergoeding te eisen. Indien de opdrachtgever géén persklaar materiaal levert, worden de kosten voor tekeningen, schetsen, drukproef, clichés, zetwerk, aanmaak digitaal materiaal, films, kleureselecties en vertalingen enz. in rekening gebracht. Wordt de aanvraag voor aanmaak van dergelijk materiaal niet door een bestelling gevolgd, dan worden de kosten van aanmaak aangerekend. Alle verbeteringen en/of aanvullingen op de proeven die van het origineel verschillen worden in verhouding aangerekend. In alle gevallen worden eventuele bijkomende bewerkingen in rekening gebracht, ook de bijkomende administratieve taken.

#### DRUK - PAPIER

13. Voor papier, verwerkt door de uitgever/drukker, aanvaardt de opdrachtgever uitdrukkelijk de toleranties, opgelegd door de fabrikanten van deze materialen. De volkomen overeenstemming van de te reproduceren kleuren, de volmaakte onveranderlijkheid van de inkt, inktgeving en register worden niet gewaarborgd. Afwijkingen eigen aan de aard van het uit te voeren werk worden uitdrukkelijk aanvaard door de opdrachtgever.

#### STOPZETTING - WIJZIGING VAN OPDRACHTEN - MATERIAAL - BEWARING - RISICO

14. Een beëindiging van de aan ons toevertrouwde opdracht, het wege voor of tijdens de uitvoering van de werken, is slechts mogelijk mits ons uitdrukkelijk akkoord, waarbij de klant steeds zal gehouden zijn de reeds uitgestane kosten en lasten, de reeds uitgevoerde werken, samen met de reeds geleverde materialen en benodigdheden integraal te voldoen, bovendien vermeerderd met een vergoeding gelijk aan 20% van de totale afgesproken prijs zonder BTW voor het feit van het verder verlies. Indien wij zelf de overeenkomst verbreken of annuleren of indien de overeenkomst door ons toedoen wordt verbroken is de klant, voor zover deze een consument is, gerechtigd op een zelfde vergoeding lastens ons.

15. Wat betreft de drukwerken wordt het door de opdrachtgever ter beschikking gestelde materiaal gedurende maximum 6 maanden na de laatste plaatsing bewaard, maar enkel op aanvraag. Na deze termijn kan het niet door de opdrachtgever teruggevraagde materiaal vernietigd of gewist worden.

16. De teksten, bestanden, tekeningen, films, foto's, platen, papieren enz..., behorende aan de opdrachtgever, die in onze werkhuizen berusten, dat zij betaald wezen of niet, blijven er voor rekening en risico van de opdrachtgever, die uitdrukkelijk de uitgever/drukker van alle verantwoordelijkheid ontlast. Dit materiaal is voor geen enkel risico verzekerd. Derhalve wordt geen verantwoordelijkheid opgenomen, noch voor beschadiging van het materiaal ten gevolge van de behandelingen die het moet doorstaan, noch voor verlies of diefstal. Hetzelfde geldt voor de uitgevoerde werken en voor de waren of leveringen voor de opdrachtgever bestemd. De goederen worden steeds verzonden op risico van de koper. De vervoerskosten zijn, tenzij anders schriftelijk is bepaald, voor rekening van de koper. De bewaring van de goederen in afwachting van de levering of afhaling geschiedt op risico van de koper.

17. Voor andere producten dan drukwerken en papier, ook met aankoop via onze webshop, heeft u het wettelijk recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt of, indien de bestelling meerdere goederen omvat die afzonderlijk worden geleverd, 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt. Indien u gebruik wilt maken van dit wettelijk recht op herroeping/ retour, dient u ons daarvan binnen genoemde termijn van 14 dagen in kennis te stellen. De herroeping kunt u sturen via e-mail naar [info@dv13.be](mailto:info@dv13.be), of door middel van een brief naar DV13 bv, Vakenderveld 9.4 te 2500 Lier, (België). Geef in elk geval duidelijk aan welk(e) product(en) u wilt terugsturen. Nadat u ons in kennis heeft gesteld van de herroeping, dient u de betrokken producten onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen terug te sturen. Bij correcte herroeping en retourzending dragen wij onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping zorg voor terugbetaling. Terugbetaling zal echter pas plaatsvinden nadat wij de betrokken producten terug hebben ontvangen, dan wel door u afdoende is aangetoond dat de producten zijn teruggezonden. Wij betalen de door u betaalde koopprijs terug, en, indien een geleverde bestelling in haar geheel wordt teruggezonden, de verzendkosten (op basis van de door ons aangeboden goedkoopste standaardlevering). Ingeval slechts een deel van een bestelling wordt teruggezonden, worden de verzendkosten niet terugbetaald. Bijkomende kosten ten gevolge van een door u gekozen duurdere verzendmethode dan de aangeboden goedkoopste standaardlevering, worden nimmer terugbetaald. Terugbetaling vindt plaats op dezelfde wijze als waarop u de betaling heeft gedaan. Met uw toestemming kan ook een andere betaalmethode gebruikt worden voor de terugbetaling. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.

## AUTEURSRECHTEN

18. Wanneer de opdrachtgever opdracht geeft een reproductie te maken van eender welke tekening, foto, document of tekst, bestand enz., impliceert dit dat hij daartoe de toestemming heeft bekomen, zonder enige verantwoordelijkheid van onze zijde. Alle composities, modellen, schetsen, digitaal materiaal, zetwerk, interpretaties en schikkingen enz. door ons ontworpen, welke ook de gebruikte techniek weze, blijven onze exclusieve eigendom en zijn beschermd door het auteursrecht. Het afstaan of aanrekenen van dergelijke materialen doet op zichzelf, behoudens uitdrukkelijke en voorafgaande overeenkomst, geen afbreuk aan hetgeen voorafgaat.

## KLACHTEN - TERMIJNEN - BEPERKINGEN

19. Elke klacht in verband met handelsdrukkerwerk dient schriftelijk te worden gedaan binnen de 8 dagen die op de eerste levering volgen. Indien de opdrachtgever verzuimt levering in ontvangst te nemen, begint de termijn van 8 dagen te lopen bij de afgifte van de factuur, van de verzendingsnota of van elk gelijkaardig document. Niet-naleving van de termijnen in verband met klachten brengt automatisch de onontvankelijkheid van de klacht met zich mede, en betekent dat de opdrachtgever de geleverde goederen of diensten heeft aanvaard. De gedeeltelijke benutting van de geleverde goederen en diensten heeft de aanvaarding van het geheel voor gevolg. Gebreken aan een deel van de geleverde goederen of diensten geven de opdrachtgever niet het recht heel de levering af te keuren. Een eventuele reactie op een laattijdige klacht is steeds onder voorbehoud van alle rechten en zonder nadelige erkenning en impliceert geen verzaking aan dit recht, dat in elke stand van het geschil door onze firma kan ingeroepen worden. Niet alle klachten worden, ingevolge onze algemene voorwaarden, in overweging genomen.

20. De verkoper behoudt zich het recht voor de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen in geval van faillissement, kennelijk onvermogen alsook bij om het even welke wijziging aan de juridische toestand van de koper. Bij tijdige en gegronde klacht beperkt de verantwoordelijkheid van de verkoper zich enkel tot heruitgave of prijsvermindering en enkel indien de opgeworpen klacht de bestemming van de publiciteit of dienst schaadt. De uitgever/drukker is niet aansprakelijk voor indirecte schade aan de opdrachtgever, o.a. winstderving. In géén geval kan de financiële aansprakelijkheid van de verkoper het hem verschuldigd bedrag voor geleverde diensten in de betrokken sector overschrijden. Klachten betreffende de levering of andere vormen van protest dienen schriftelijk per aangetekend schrijven te gebeuren binnen de acht dagen na factuurdatum, met een gedetailleerde omschrijving. Indien geen protest volgt na deze termijn heeft de klant de levering onvoorwaardelijk aanvaard, zowel voor wat de conformiteit van de geleverde goederen en/of diensten betreft als wat hun hoedanigheid betreft. Aangekochte textiel kan na aankoop niet meer worden omgewisseld. Zolang de geleverde goederen niet worden betaald, blijven zij eigendom van de verkoper. Wanneer uit voorraad wordt aangeboden, geldt het voorbehoud van tussentijdse verkoop. De levertijden die opgegeven worden zijn steeds indicatief en niet bindend. Niet tijdige levering geeft geen recht aan de koper op schadevergoeding noch op ontbinding van de overeenkomst.

## FACTUREN - INTRESTEN - VERHOOGINGSBEDING

21. De facturen zijn betaalbaar op onze maatschappelijke zetel op de vervaldatum zonder korting; de uitgifte van wissels, cheques, mandaten of kwitanties brengt geen vernieuwing, noch afwijking van deze bepaling. De discountkosten en agio's zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

22. Op alle sommen niet betaald op de vervaldag zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlrent van 10 % per jaar verschuldigd zijn.

23. Ingeval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van de schuld op de vervaldag ten gevolge van nalatigheid of slechte wil of zonder ernstige redenen, en na vergeefse ingebrekestelling, zal het verschuldigd saldo van rechtswege verhoogd worden met 10 % met een minimum van 125,00 EUR, zelfs bij toekenning van termijnen van respijt, ten titel van conventioneel strafbeding en onverminderd andere kosten. Bovendien heeft de uitgever/drukker het recht onmiddellijke betaling te vragen van alle andere nog niet vervallen facturen en van alle bedragen. Alle inningkosten, inbegrepen gerechtelijke of buitengerechtelijke aanmaningen, zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

24. In het geval dat onze firma niet binnen de afgesproken termijn de werken afwerkt, is de klant, voor zover deze een particuliere consument is, gerechtigd op een gelijkwaardige vergoeding als eerder voorzien in artikel 21 en 22.

## VERWERKING PERSOONSgegevens

25. Wij verzamelen en verwerken de identiteits- en contactgegevens die wij ontvangen van de opdrachtgever en die betrekking hebben op de opdrachtgever zelf, zijn personeel, medewerkers, aangestelden en andere nuttige contactpersonen. De doeleinden voor deze verwerkingen zijn de uitvoering van deze overeenkomst, het klantenbeheer, de boekhouding en direct marketingactiviteiten zoals het toesturen van promotionele of commerciële informatie. Via onze webshop ontvangen wij automatisch het IP-adres van uw computer.

26. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen (zoals bijvoorbeeld de 30bis-aangifte van werken) en/of het gerechtvaardigd belang van onze firma. Voor direct marketingdoeleinden per e-mail (zoals een nieuwsbrief of uitnodigingen voor events), geeft de opdrachtgever daarnaast zijn uitdrukkelijke en vrije toestemming aan onze firma om zijn persoonsgegevens te gebruiken.

27. De verwerkingsverantwoordelijke is DV13 bv, met maatschappelijke zetel Vakenderveld 9.4 te 2500 Lier, en gekend onder het ondernemingsnummer 0874.241.501, E: info@dv13.be.

28. De voormelde persoonsgegevens zullen verwerkt worden in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zullen enkel worden doorgegeven aan verwerkers, ontvangers en/of derden voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de voormelde doeleinden voor de verwerking. De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de juistheid en het up-to-date houden van de persoonsgegevens die hij aan de aannemer bezorgt en verbindt er zich toe de bepalingen van de Algemene Verordening

Gegevensbescherming strikt na te leven ten aanzien van de personen van wie hij de persoonsgegevens aan de aannemer heeft overgemaakt, evenals met betrekking tot alle mogelijke persoonsgegevens die hij van de aannemer en zijn personeel, medewerkers, en aangestelden zou ontvangen.

29. De opdrachtgever bevestigt dat hij afdoende werd geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en over zijn rechten op inzage, verbetering, wissing en bezwaar. Voor verdere toelichting verwijst de aannemer uitdrukkelijk naar de Privacyverklaring, zoals toegevoegd als bijlage bij deze overeenkomst en terug te vinden op de website [www.dv13.be](http://www.dv13.be). De opdrachtgever bevestigt kennis te hebben genomen van deze Privacyverklaring en de inhoud ervan te aanvaarden.

## WEBSHOP

30. Alvorens artikelen te retourneren, neemt u contact op met DV13 bv. U kunt artikelen binnen 14 dagen na levering terugsturen of bij aanpassing van Belgische wetgeving geldt de wettelijke termijn. Het product moet in nieuwe staat verkeren. Indien het product beschadigd of gebruikt is, zal er geen terugbetaling volgen. Controleer dat u uw contactgegevens bij de retour heeft gevoegd en vermeld indien mogelijk een trackingnummer en een korte beschrijving van uw probleem.

31. DV13 raadt aan om een ontvangstbewijs en verpakkings-ID voor de retour van de pakjesdienst te verlangen, omdat het de opvolging van de retourzending indien nodig vergemakkelijkt. DV13 zal de retours die in aanmerking komen, terugbetalen. Indien u per factuur betaalde, hebben we een bankrekeningnummer nodig waarop we het geld kunnen terugstorten. Dit kunt u makkelijkst via e-mail aan ons communiceren.

32. Verschillende types goederen zijn van terugzending uitgesloten. Goederen met een beperkte houdbaarheid zoals voeding, bloemen, kranten of tijdschriften kunnen niet worden teruggezonden. We aanvaarden ook geen producten die intiem zijn of van sanitaire aard, gevaarlijke materialen, of ontvlambare producten of gassen. Andere niet retourneerbare goederen zijn: cadeaувouchers, downloadbare software, bepaalde gezondheids- en verzorgingsartikelen.

33. Om uw producten terug te kunnen zenden, heeft u een ontvangst- of aankoopbewijs nodig. Stuur uw aankoop niet terug naar de fabrikant. U moet uw product sturen naar DV13, Vakenderveld 9.4 te 2500 Lier, België.

34. U bent verantwoordelijk voor de betaling van uw eigen verzendingskosten voor de retour van uw artikel. Verzendingskosten worden niet terugbetaald, de kosten van de retourzending worden van uw terugbetaling afgetrokken. Afhankelijk van uw woonplaats kan de bezorgingstijd van uw uitgewisseld product variëren. Indien u een artikel van meer dan € 50 terugzendt, moet u zelf overwegen een traceerbare leveringsdienst te gebruiken of een transportverzekering te kopen. Wij garanderen niet dat we uw geretourneerd artikel zullen ontvangen.

35. Ons aanbod blijft 14 dagen geldig (bij aanpassing van de Belgische wetgeving geldt de wettelijk geldende termijn). Indien deze termijn verstreken is sinds uw aankoop kunnen wij u jammer genoeg geen terugbetaling of ruil aanbieden. Om voor een retour in aanmerking te komen, moet een artikel ongebruikt zijn en zich in de staat bevinden waarin u het ontving. Het moet ook in de originele verpakking zitten.

36. Zodra uw retour is ontvangen en geïnspecteerd, sturen we u een e-mail om u van de ontvangst van uw artikel op de hoogte te brengen. We informeren u ook over de goedkeuring of afwijzing van uw terugbetaling. Indien goedgekeurd, zal de terugbetaling worden verwerkt, en zal er automatisch een bedrag op uw creditcard of oorspronkelijk betaalmiddel worden gecrediteerd, binnen een bepaald aantal dagen.

37. Er zijn bepaalde situaties waarin slechts een gedeeltelijke terugbetaling wordt toegekend (indien van toepassing): boeken met duidelijke gebruikssporen, cd's, dvd's, software, videogames of opnames waarvan de verpakking geopend is. Elk artikel dat niet langer door ons toedoen in de originele staat verkeert of beschadigd is, of waarvan er onderdelen ontbreken.

38. Indien u nog geen terugbetaling heeft ontvangen, gelieve eerst uw bankrekening opnieuw na te kijken. Neem dan contact op met uw creditcardmaatschappij. Het kan een tijdje duren vooraleer uw terugbetaling officieel is geboekt. Wanneer u dit alles heeft gedaan en u nog steeds geen terugbetaling heeft ontvangen, neem dan contact met ons op via [info@dv13.be](mailto:info@dv13.be).

39. Alleen normaal geprijsde artikelen komen voor terugbetaling in aanmerking. Afgeprijsde artikelen van speciale promoties kunnen we jammer genoeg niet terugbetalen.

40. We ruilen alleen artikelen indien ze defect of beschadigd zijn bij aankomst. Indien u het artikel door eenzelfde product wilt vervangen, stuur ons dan een e-mail op [info@dv13.be](mailto:info@dv13.be) en stuur uw artikel naar DV13, Vakenderveld 9.4 te 2500 Lier, België.

## BETWISTINGEN Uitdrukkelijk Arbitrage Beding

41. Als wederzijdse garantie en verbintenis tot snelle geschillenregeling door arbitrage, is het Instituut voor Arbitrage ([www.euro-arbitration.org](http://www.euro-arbitration.org)) belast met de aanstelling van scheidsrechters welke bevoegd zullen zijn elk geschil voortspruitend uit huidig contract, definitief te beslechten conform het reglement van arbitrage SDR (Standard Dispute Rules). Deze clausule vervangt alle hiermee strijdige bevoegdheidsclausules. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht.