

# Algemene voorwaarden - v10

Confy

03-12-2019

Algemene voorwaarden

Versie: 2019-1.4 - Datum herziening: 3 december 2019

Ondernemingsgegevens:

Commerciële naam: Confy

Naam ondernemer: Wim Willems

Vestigingsadres: Wambeekstraat 35 - 1820 Steenokkerzeel - Belgium

E-mailadres: info@confy.be

Website: www.confy.be

Telefoonnummer: 0032 (0) 468 318 312

Ondernemingsnummer: 0684.688.257

Btw-nummer: BE0684.688.257

IBAN: BE37 001 8262412 28 BIC: GEBABEBB

## Artikel 1: Algemene bepalingen

De e-commerce website van Confy, een éénmanszaak met maatschappelijke zetel te Wambeekstraat 35, 1820 Steenokkerzeel, BTW BE0684.688.257, hierna "Confy" genoemd biedt haar klanten de mogelijkheid om producten en diensten uit haar webwinkel online aan te kopen.

Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt door een bezoeker van deze e-commerce website ("Klant"). Bij het plaatsen van een bestelling via de webwinkel van Confy moet de Klant deze Voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waarmee hij instemt met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden, met uitsluiting van alle andere voorwaarden. Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, behoudens wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door Confy aanvaard zijn. Indien een overeenkomst buiten de e-commerce website wordt gesloten, maar de Voorwaarden niet onmiddellijk aan de Klant beschikbaar kunnen worden gesteld, zal worden aangegeven dat de Voorwaarden bij Confy in te zien zijn en zij op verzoek van de Klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

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 de Voorwaarden langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant 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 de Voorwaarden langs elektronische weg kunnen worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

## Artikel 2: Prijs

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen. Indien leverings-, reservatie- of administratieve kosten worden aangerekend, wordt dit apart vermeld.

De opgave van prijs slaat uitsluitend op de artikelen of diensten zoals het woordelijk wordt omschreven. De bijhorende foto's zijn decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs.

## Artikel 3: Aanbod

Ondanks het feit dat de online catalogus en de e-commerce website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat, of niet up-to-date is. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Confy niet. Confy is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. Confy is in geen geval aansprakelijk ingeval van manifeste materiële fouten, zet- of drukfouten.

Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf contact op te nemen met Confy.

Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Confy. Confy kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

## Artikel 4: Afsluiten van het contract

De producten en diensten die worden aangeboden door Confy zijn in geen geval een contractueel voorstel zodat enkel de wil van de Klant om ze kopen, buiten de bestelprocedure, niet voldoende is om een contractuele relatie tot stand te brengen.

De Klant verbindt zich echter contractueel zodra hij de bestelprocedure, die hieronder beschreven wordt, voltooit.

Confy is slechts geldig verbonden t.o.v. de Klant vanaf het ogenblik waarop ze een bevestiging van de aanvaarding van de bestelling verstuurt, zoals hieronder wordt uiteengezet en mits de effectieve betaling van de Klant of in opdracht van de Klant door de leverancier van de elektronische betaaldienst of de bank wordt bevestigd.

Bij betaling per overschrijving beschikt de Klant over 7 werkdagen om de betaling uit te voeren. Indien de betaling niet binnen die termijn gebeurt, wordt Confy ontheven van elke verplichting jegens de Klant en wordt de bestelling geannuleerd zonder kosten voor de Klant.

Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, mag Confy op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de verkoop van de producten en diensten opschorten, het assortiment producten en diensten veranderen of de tarieven van haar producten en diensten wijzigen, met dien verstande dat die wijzigingen geen enkele invloed hebben op de bestellingen die Confy voorafgaand aan de wijziging reeds had aanvaard.

#### Artikel 5: Online aankopen

De Klant doorbladert de e-commerce website van Confy en kiest de producten die hij wil. De Klant kan op meerdere manieren terecht komen bij de e-commerce webshop en kan op verschillende manieren geleid worden binnen of buiten de e-commerce webshop.

De Klant selecteert één of meer producten die hij wil kopen met behulp van het pictogram "Voeg toe aan winkelwagen". De Klant krijgt een pop-up venster te zien dat bevestigt dat het geselecteerde artikel toegevoegd werd aan de winkelwagen. Hij krijgt daarbij de keuze om verder te winkelen of naar de winkelwagen te gaan. Echter wanneer de Klant een te grote hoeveelheid producten geselecteerd heeft, krijgt hij een pop-up venster met de melding "Uw order bevat op dit moment het maximaal aantal artikelen dat nu te leveren is. Wilt u meer bestellen, neem dan contact met ons op". De bestelling wordt hierdoor automatisch aangepast naar het maximum aantal te leveren producten of diensten. Het maximum aantal te bestellen van éénzelfde product wordt vermeld in het detailscherm van het geselecteerde product door "Voorraad ... stuks".

Wanneer de Klant de gewenste producten heeft geselecteerd en de bestelling wil afronden dient hij in de winkelwagen eerst zijn voorkeur van betaalwijze te selecteren. Het totaalbedrag in de winkelwagen wordt zo vervolledigd met de betaalkosten. De betaalkosten worden uitsluitend bepaald door de kosten die de leverancier van de elektronische betaaldienst aanrekent. Confy heeft geen belangen in de aangerekende betaalkosten en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het bedrag en de wijze waarop deze kosten worden doorgerekend.

De leveringskosten staan eveneens vermeld. Wanneer de koper akkoord gaat met het totaalbedrag dient hij op het pictogram "Bestelling afronden" te klikken.

In stap 2 om de bestelling af te ronden worden de persoons-, bedrijfs- of organisatiegegevens gevraagd. De Klant krijgt de mogelijkheid om een verschillend afleveradres of eventuele opmerkingen mee te delen. Wanneer noodzakelijke gegevens ontbreken wordt hierom gevraagd wanneer de Klant de bestelling verder wil afronden.

In stap 3 wordt nogmaals een bevestiging gevraagd met een overzicht van de geselecteerde producten, de geselecteerde betaalmethode, de klant- en aflevergegevens en het totaalbedrag.

Indien de Klant zijn bestelling wil wijzigen, klikt hij op het pictogram "Vorige" of "Terug naar uw gegevens". Bij de laatste bevestiging via het pictogram "Bestelling bevestigen" en naargelang de geselecteerde betaalmethode, wordt de Klant via een koppeling doorverwezen naar de leverancier van de elektronische betaaldienst en bij een geslaagde betaling gaat de Klant een contractuele verbintenis aan met Confy.

De Klant heeft de keuze uit volgende betaalwijzen :

- Bancontact (0,35 euro)
- Creditcard (Europese kaarten: 0,25 euro + 1,8%, Zakelijke & niet-Europese kaarten 0,25 euro + 2,8%)
- iDEAL (0,29 euro)
- PayPal (0,10 euro + kosten PayPal)
- SofortBanking/DIRECTebanking (0,25 euro + 0,9%)
- Vooraf overmaken (geen kosten)

De kosten hierboven vermeld naast de betaalwijzen komen van de leverancier van de elektronische betaaldienst, zijn exclusief BTW en zijn uitsluitend indicatief. Ondanks Confy deze kosten op geregelde basis zal verifiëren op correctheid kan ze geenszins aansprakelijk gesteld worden over mogelijke afwijkingen.

Confy is gerechtigd een bestelling te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is.

Een bestelling kan worden opgeschort of geweigerd in de volgende gevallen:

- een onvolledige of onjuiste bestelling.
- het verstrekken van duidelijk verkeerde gegevens.
- het niet-betalen van vorige leveringen of weigering van goedkeuring door de financiële instelling van de Klant.
- het niet-bevestigen van de betaling via web banking door de instelling die moet zorgen voor de technische verwezenlijking van deze betaling.

#### Artikel 6: Facturering

Confy levert alleen facturen in de zin van de btw-wetgeving als de Klant beschikt over een btw- of ondernemingsnummer en op voorwaarde dat hij tijdens de bestelprocedure zijn btw-nummer of, als hij dat niet heeft, zijn ondernemingsnummer heeft ingevuld in het daarvoor voorziene veld.

Als de wet dat voorschrijft, levert Confy niettemin een aankoopfactuur op het thuisadres of aan de maatschappelijke zetel van de Klant, ongeacht of hij over een btw- of ondernemingsnummer beschikt.

#### Artikel 7: Levering en uitvoering van de overeenkomst

De bestelling wordt geleverd op het afleveradres dat de Klant tijdens de bestelprocedure opgaf, en volgens de vermelde modaliteiten.

De bestelde producten kunnen enkel geleverd worden op een adres in België, Nederland, Luxemburg, Frankrijk en Duitsland, en niet in een postbus.

Confy behoudt zich het recht voor om voor elke bestelling de meest geschikte leveringsmethode te kiezen. Zij kan er dus voor kiezen om een bestelling aangetekend te verzenden naar aanleiding van de kenmerken van de bestelling (bedrag, de leveringshistoriek (eerdere problemen gemeld door de Klant, eventueel geschil inzake de aflevering...) of objectieve criteria die laten vermoeden dat zich problemen zullen / kunnen voordoen met de aflevering (niet-conforme brievenbus, gedeelde brievenbus van meerdere bestellingen...).

##### 7.1 Leveringstermijnen

Bestelling waarvoor Confy ook een betaalbevestiging heeft toe gekregen worden door Confy zo spoedig mogelijk verzonden. Deze bestellingen zullen normaliter binnen 5 werkdagen op het door de Klant vermelde leveringsadres bezorgd worden.

De leveringstermijnen zijn normale verwerkings- en leveringstermijnen en worden enkel ter informatie meegedeeld. De niet-naleving van die indicatieve leveringstermijnen kan geen aanleiding geven tot eender welke vorm van aanvraag tot schadevergoeding uit hoofde van de Klant.

Indien één of meer bestelde producten niet binnen de 15 kalenderdagen na de bevestiging en betaling van de bestelling op het meegedeelde afleveradres toekomen, moet de Klant binnen een redelijke termijn contact opnemen met Confy (waarvan de gegevens bovenaan deze Voorwaarden staan) om de status van zijn bestelling te controleren. Indien de Klant het bewijs levert dat de bestelling niet werd geleverd binnen een termijn van 15 kalenderdagen na de bevestiging en betaling ervan, kan de Klant de bestelling zonder vergoeding opzeggen, voor zover hij dat doet per e-mail of aangetekende brief naar het contactadres bovenaan vermeld in deze Voorwaarden.

De bedragen die de Klant reeds betaald zou hebben, worden hem dan terugbetaald binnen de 30 dagen na de ontvangst van de aanvraag tot opzegging.

Als de bestelling niet geleverd wordt, heeft de Klant na de bevestiging en betaling van zijn bestelling 45 kalenderdagen de tijd om Confy daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen. Na die termijn wordt de bestelling de facto beschouwd als geleverd en door de Klant aanvaard, en kan er geen omruiling of terugbetaling meer plaatsvinden.

Confy behoudt zich het recht voor om de levering van producten op te splitsen volgens hun beschikbaarheid. Als de levering van een bestelling wordt opgesplitst, wordt het laatste product geleverd binnen voormelde termijn van 15 dagen.

Wanneer een product op de website zelf bestaat uit verschillende artikelen, wordt dit product niet opgesplitst bij de levering.

De Klant mag zijn bestelling betalen per overschrijving. In dat geval zal Confy de bestelling pas behandelen na ontvangst van het verschuldigde bedrag. De leveringstermijnen zijn dus langer dan wanneer de Klant een ander betaalmiddel gebruikt, en zijn met name afhankelijk van het ogenblik waarop zijn financiële instelling de aanvraag voor een overschrijving ontvangt en de tijd die nodig is om ze te verwerken.

##### 7.2 Leveringskosten

De eventuele leveringskosten die voor rekening zijn van de Klant worden tijdens het aankoopproces online meegedeeld. Die kosten worden ook vermeld in de bevestigingsmail en bijgeteld bij de prijs voor de / het bestelde product(en) en diensten.

Indien Confy omwille van de beschikbaarheid de levering opsplijst, worden de eventuele verwerkingskosten slechts één keer aangerekend.

##### 7.3 Conformiteit

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering, moeten door de Klant onverwijld worden gemeld aan Confy.

Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de Klant vanaf hij (of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is) de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter al over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als de vervoerder van de Klant de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door Confy was geboden.

#### Artikel 8: Eigendomsvoorbehoud

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van Confy.

De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van Confy te wijzen, bv. aan eenieder

die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

#### Artikel 9: Herroepingsrecht

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij Confy.

De Klant heeft het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Confy via een ondubbelzinnige verklaring (schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen, en met toevoeging van de aankoopfactuur. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

De Klant moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan Confy heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan Confy.

De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant.

Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt Confy zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Enkel artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

Als de Klant heeft verzocht om de verrichting van diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt de Klant een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat hij ons ervan in kennis heeft gesteld dat hij de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.

Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal Confy alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat Confy op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan Confy wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Leveringskosten of eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Confy geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald.

Confy betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

- overeenkomsten waarbij de Klant Confy specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar diensten te verrichten;
- dienstenovereenkomsten waarbij de uitvoering van de dienst reeds gestart is;
- goederen die buiten de e-commerce website werden besteld op vraag van de Klant;
- de levering van verzegelde producten waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een openbare veiling.

#### Artikel 10: Prijsverschil

Confy tracht alle artikelen binnen onze e-commerce webshop met de melding "goedkoopste" ook het goedkoopste te houden in de Benelux. Prijzen worden door Confy op geregelde basis vergeleken.

Wanneer de Klant echter na aankoop van een artikel in onze e-commerce webshop met de melding "goedkoopste" toch ergens bij een professionele handelaar het identieke artikel goedkoper vindt en dit binnen een termijn van 20 kalenderdagen na aankoop aan Confy meldt, zal het prijsverschil terugbetaald worden aan de Klant binnen 30 kalenderdagen na deze melding.

De terugbetaling zal geweigerd worden wanneer de Klant voor dat artikel het herroepingsrecht toepast.

Confy kan de terugbetaling ook weigeren wanneer het goedkopere artikel onder volgende voorwaarden of binnen deze situaties wordt aangeboden of verkocht:

- artikelen uit winkels of websites buiten de Benelux
- artikelen uit uitverkopen, stockverkopen, falingen of veilingen
- artikelen waarbij de vervaldatum in minder dan 3 maanden is verstreken
- artikelen uit winkels of websites die zich uitsluitend tot professionele klanten richten
- artikelen met promoties die geldig zijn voor een beperkt aantal klanten
- artikelen met promoties waarvoor de klant moet sparen

- artikelen waarbij gratis of tegen een verlaagde prijs gadgets worden bij aangeboden
- artikelen die zijn gebruikt of die 2de hands zijn

De melding door de Klant dient te gebeuren op een ondubbelzinnige manier (schriftelijk per post of e-mail) aan Confy. Volgende elementen zijn noodzakelijk bij de melding om een terugbetaling te kunnen ontvangen:

- Aankoopfactuur van Confy
- Naam, adres en website van de professionele handelaar die het artikel goedkoper aanbiedt/verkoopt.
- Over welk artikel gaat het en aan welke prijs wordt dit artikel verkocht
- Indien mogelijk de URL link naar het goedkopere artikel

Confy betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

#### Artikel 11: Garantie

Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

Om een beroep te doen op de garantie, moet de Klant een aankoopbewijs kunnen voorleggen. Klanten wordt aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren.

Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de Klant thuis zijn afgeleverd, dient de Klant contact op te nemen met Confy en het artikel op zijn kosten terug te bezorgen aan Confy.

Bij vaststelling van een gebrek moet de Klant Confy zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan door de Klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

De garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.

Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

#### Artikel 12: Klachtenregeling

Confy beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven en ingediend worden bij Confy, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.

Bij Confy 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 Confy binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Bij klachten dient een Klant zich allereerst te wenden tot Confy. Indien Confy is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de Klant zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Controleer dat deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de Klant de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Confy als Klant stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de Klant betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Een klacht schort de verplichtingen van Confy niet op, tenzij Confy schriftelijk anders aangeeft.

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Confy, zal Confy naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren, en/of diensten heruitvoeren.

#### Artikel 13: Klantendienst

De klantendienst van Confy is bereikbaar op het telefoonnummer +32 (0)468 318 312, via e-mail op [info@confy.be](mailto:info@confy.be) of per post op het volgende adres: Wambeekstraat 35, 1820 Steenokkerzeel, Belgium. Eventuele klachten kunnen hieraan gericht worden.

#### Artikel 14: Sancties voor niet-betaling

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover Confy beschikt, is de Klant ingeval van niet- of laattijdige

betaling vanaf de datum van de wanprestatie van rechtswege en zonder aanmaning een intrest van 10% per jaar verschuldigd op het niet-betaalde bedrag. Bovendien is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 10% op het betrokken bedrag, met een minimum van 25 euro per factuur.

Onverminderd het voorgaande behoudt Confy zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

#### Artikel 15: Privacy

Confy respecteert de Europese wet GDPR volgens Verordening (EU) 2016/679 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van de persoonlijke gegevens.

De door u meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: de uitvoering van de afgesloten overeenkomst, het verwerken van de bestelling, versturen van nieuwsbrieven, reclame- en/of marketingdoeleinden.

U beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van uw persoonsgegevens. Mits bewijs van identiteit (kopie identiteitskaart) kunt u via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan Confy, gratis de schriftelijke mededeling bekomen van uw persoonsgegevens. Indien nodig kunt u ook vragen de gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig of niet pertinent zouden zijn.

U kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing. Hiertoe kan U zich steeds richten tot Confy.

Het is mogelijk dat de verkregen persoonsgegevens worden doorgegeven aan met ons samenwerkende bedrijven of instanties zoals de IT provider, webwinkelprovider, de leverancier van de elektronische betaaldienst, de leverancier/transporteur van uw bestelde goederen, de boekhouder van Confy, de leverancier van het boekhoudprogramma, de bank en de Belgische overheid.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord. Confy heeft geen toegang tot uw paswoord.

Confy houdt online bezoekersstatistieken bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de internetsite in welke mate bezocht worden.

Meer informatie kan u vinden in onze Privacy-verklaring welke te vinden is in de footer van onze website.

Indien u verdere vragen heeft over deze privacy statement, kunt u Confy contacteren.

Tot slot kunt u een klacht indienen bij de overheid die in België ter zake bevoegd is indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft: <https://www.privacycommission.be/nl>

#### 15.1 Webwinkelkeur

Confy verzamelt reviews via het platform van WebwinkelKeur.

Wanneer de Klant een review achterlaat via WebwinkelKeur, is hij verplicht om een naam en e-mailadres op te geven. WebwinkelKeur deelt deze gegevens met Confy, zodat Confy de review aan de bestelling kan koppelen.

WebwinkelKeur publiceert de door de Klant opgegeven naam eveneens op de eigen website. In sommige gevallen kan WebwinkelKeur contact met de Klant opnemen om een toelichting op de review te geven. In het geval dat Confy de Klant uitnodigt om een review achter te laten, deelt Confy zijn naam, e-mailadres, customer ID en ordernummer met WebwinkelKeur.

WebwinkelKeur gebruikt deze gegevens enkel met het doel de Klant uit te nodigen om een review achter te laten.

WebwinkelKeur heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de Klant zijn persoonsgegevens te beschermen. WebwinkelKeur behoudt zich het recht voor om ten behoeve van het leveren van de dienstverlening derden in te schakelen, hiervoor heeft Confy aan WebwinkelKeur toestemming gegeven. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van de dienstverlening waarvoor WebwinkelKeur derden inschakelt.

#### Artikel 16: Gebruik van cookies

Tijdens een bezoek aan de site kunnen 'cookies' op de harde schijf van uw computer geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een website in de browser van uw computer of op uw mobiel apparaat geplaatst wordt wanneer u een website raadpleegt. Cookies kunnen niet worden gebruikt om personen te identificeren, een cookie kan slechts een machine identificeren.

Volgende cookies kunnen worden gebruikt:

- 'First party cookies' zijn technische cookies die gebruikt worden door de bezochte site zelf en die tot doel hebben de site optimaal te laten functioneren. Bv: instellingen die de gebruiker bij de vorige bezoeken aan de site heeft gedaan, of nog : een vooraf ingevuld formulier met data dat de gebruiker tijdens vorige bezoeken heeft gedaan.
- 'Third Party cookies' zijn cookies die niet afkomstig zijn van de website zelf, maar wel van derden, bv. een aanwezige marketing of advertentieplug-in. Bv. cookies van Facebook of Google Analytics. Voor dergelijke cookies moet de bezoeker van de site eerst toestemming geven - dit kan gebeuren via een balk onderaan of bovenaan de website, met verwijzing naar deze policy, die het verder surfen op de website echter niet verhindert.

U kan uw internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat u een waarschuwing ontvangt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies nadien van uw harde schijf worden verwijderd. Dit kan u

doen via de instellingen van uw browser (via de help-functie). Hou er hierbij wel rekening mee dat bepaalde grafische elementen niet correct kunnen verschijnen, of dat u bepaalde applicaties niet zal kunnen gebruiken. Door gebruik te maken van onze website, gaat u akkoord met ons gebruik van cookies.

#### Artikel 17: Disclaimer - Beperkingen van de verantwoordelijkheid

Confy kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade (bedrijfsverlies, verlies van winst, verlies van mogelijkheden...) die voortvloeit uit het gebruik van de e-commerce webshop, een dienst, een laattijdige levering, niet-conforme levering of niet-levering.

De enige vorm van schadevergoeding waarop de Klant aanspraak kan maken is de terugbetaling van de producten en diensten die niet werden geleverd, niet conform zijn of werden teruggestuurd.

Confy is bovendien niet aansprakelijk voor de inhoud van de sites van derden waarmee ze hyperlinks tot stand brengt, in het bijzonder voor wat betreft de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Confy kan in de volgende gevallen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren van de bestellingen: overmacht, verstoring of totale of gedeeltelijke staking van één of meerdere derde partijen, transport- en / of communicatiemiddelen, overstroming of brand, het niet-ontvangen van een bestelling door een fout of een nalatigheid van de Klant of een derde persoon (bv. een onvolledig of fout leveringsadres invoeren of het adres zo invoeren dat de zending niet correct kan worden uitgereikt, een brievenbus die niet conform is met de postreglementering (niet limitatief)).

#### Artikel 18: Talen

Confy biedt de Klanten een online bestelprocedure in twee talen aan:

- Nederlands
- Frans

#### Artikel 19: Intellectuele rechten

De site van Confy en de inhoud ervan zijn beschermd door het auteursrecht. De site bevat bovendien afbeeldingen die beschermd zijn door de auteursrechten van derden. Het is verboden (een gedeelte van) deze afbeeldingen in welke vorm dan ook te kopiëren, te vertalen, te wijzigen of te verspreiden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Confy of die derden. Elke gehele of gedeeltelijke kopie, vertaling, aanpassing, wijziging of verspreiding van voornoemde elementen is streng verboden. Elke inbreuk op dergelijke intellectuele rechten kan leiden tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolging.

#### Artikel 20: Aantasting geldigheid - niet-verzaking

Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten.

Het nalaten op gelijk welk moment door Confy om één van de in deze Voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit gezien worden als een verzaking aan zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

Voorstellen tot compromis die ten commerciële titel zouden gedaan worden, kunnen in geen geval geïnterpreteerd worden als een verzaking aan deze Voorwaarden.

#### Artikel 21: Wijziging voorwaarden

Deze Voorwaarden kunnen worden aangevuld door andere voorwaarden van Confy, waar dan expliciet naar verwezen wordt. Ingeval van tegenstrijdigheid, primeren onderhavige Voorwaarden.

Confy behoudt zich het recht om op elk moment deze Voorwaarden aan te passen zonder voorafgaande kennisgeving. Elke aankoop na de aanpassing van deze voorwaarden impliceert ook de aanvaarding van deze nieuwe Voorwaarden door de Klant.

#### Artikel 22: Bewijs

De Klant aanvaardt dat elektronische communicaties en back-ups als bewijsvoering kunnen dienen.

#### Artikel 23: Toepasselijk recht - Geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing.

Elk geschil met betrekking tot een overeenkomst of het gebruik van een dienst met Confy en de toepassing of interpretatie van onderhavige Voorwaarden worden uitsluitend geregeld door het Belgische recht, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht. Bij een geschil zijn enkel de rechtbanken van Brussel-Halle-Vilvoorde bevoegd en wordt de gehele rechtspleging in betwiste zaken in het Nederlands gevoerd. De Consument kan zich ook wenden tot het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Beste Klant, dit formulier moet u alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

“

Aan Confy, Wambeekstraat 35, 1820 Steenokkerzeel, Belgium / info@confy.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) :

Handtekening van consument(en) [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]:

Datum :

“

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.