

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Algemene voorwaarden Retourneringsbeleid Modelformulier van Herroeping Levering en Verzending

Deze website is eigendom van Diecobel bvba met zetel te Processieweg 29, 8510 Bellegem en ingeschreven in het KBO onder het nummer BE 0455.009.479. U kan Diecobel steeds bereiken per telefoon(+32 56 22 14 09) of per mail ([info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be)). Door de toegang tot en het gebruik van de website verklaart u zich uitdrukkelijk akkoord met de hierna bepaalde voorwaarden bestemd voor het gebruik van de website evenals met de cookie policy en de privacyverklaring op huidige website.

### Artikel 1 - Definities

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. **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;
10. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
11. **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.
12. **Gebruiker:** ledere natuurlijke persoon die op de website een interactief dan wel niet-interactief gebruik hanteert.
13. **Interactief gebruik:** Elk gebruik van de website waarbij u actief persoonsgegevens invoert op de website, al dan niet via een door u ingevuld elektronisch formulier.
14. **Niet-interactief gebruik:** Elk gebruik dat niet als een interactief gebruik kan worden beschouwd dus bijvoorbeeld gewoon een kijkje nemen op de website.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam: Diecobel BV

Handelsnaam: Zonnewende

Vestigingsadres: Processiestraat 29, 8510 Bellegem, België

Bezoekadres: Rue des bardanes 6, 7522 Doornik, België  
Telefoonnummer: +32 473 93 22 64  
Telefonische bereikbaarheid: Elke dag van 9:00 uur tot 18:00 uur  
E-mailadres: [info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be)  
BTW-identificatienummer: BE 0455.009.479

IBAN: BE26 7510 011 5329 - BIC: AXABBE22

### **Artikel 3 - Inhoud van de website**

De website bevat enerzijds een openbaar gedeelte en anderzijds een gedeelte met private inhoud. Het openbaar gedeelte bevat algemene informatie over de diensten en updates van Diecobel is toegankelijk voor al wie deze informatie wenst te verkrijgen. Het private gedeelte is voorbehouden voor de houders van een login en een wachtwoord waarmee ze toegang hebben tot het CMS (customer management system). De inhoud van deze website is slechts informatief. De inhoud van de website (weblinks inclusief) kan te allen tijde zonder aankondiging of kennisgeving aangepast, gewijzigd of aangevuld worden.

### **Artikel 4 - Verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud**

Diecobel heeft deze website met de grootste zorg gecreëerd. Diecobel kan echter niet de juistheid van alle informatie op haar website garanderen.

### **Artikel 5 - Intellectuele eigendomsrechten**

De inhoud van deze website, met inbegrip van de merken, logo's, tekeningen, data, product- of bedrijfsnamen, teksten, beelden e.d. zijn beschermd door intellectuele rechten en behoren toe aan Diecobel of andere eventuele rechthoudende derden. Behoudens schriftelijke toestemming door één van de bestuurders van Diecobel is het verboden om de informatie op deze website te kopiëren.

### **Artikel 6 - Beperking van aansprakelijkheid**

De informatie op de website is van algemene aard. De informatie is niet aangepast aan bepaalde persoonlijke omstandigheden, en kan dus niet als een specifiek, persoonlijk of professioneel advies aan de gebruiker worden beschouwd.

Diecobel doet haar best opdat de op de website ter beschikking gestelde informatie volledig, correct en actueel zou zijn. Ondanks deze inspanningen kan het evenwel zijn dat bepaalde onjuistheden opduiken. Indien dit het geval is of indien bepaalde informatie op of via de website onbeschikbaar zou zijn, belooft Diecobel in elk geval zo snel als mogelijk het nodige te zullen doen om dit probleem op te lossen en eventuele onjuistheden weg te werken.

Diecobel geeft geen garanties voor de goede werking van de website en kan op geen enkele wijze aansprakelijk gehouden worden voor een slechte werking van de website, de tijdelijke (on)beschikbaarheid van de website of voor eventuele schade voortvloeiend uit een (niet-)interactief gebruik van de website en de daarop terug te vinden informatie.

Diecobel kan in geen geval tegenover wie dan ook, op directe of indirecte, bijzondere of andere wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade te wijten aan het gebruik van deze website of van een andere, inzonderheid als gevolg van links of hyperlinks, met inbegrip, zonder beperking, van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van programma's of andere gegevens op het computersysteem, van apparatuur, programmatuur of andere van de gebruiker.

De website kan hyperlinks bevatten naar websites of pagina's van derden, of daar onrechtstreeks naar verwijzen. Het plaatsen van links naar deze websites of pagina's impliceert op geen enkele wijze een

impliciete goedkeuring van de inhoud ervan. Diecobel wijst elke aansprakelijkheid af met betrekking tot de inhoud of de wettelijkheid van de op die websites beschikbare informatie.

Het feit een link naar een derde website te creëren of toe te laten dat een derde op zijn website een link opneemt die naar deze website verwijst, betekent niet dat Diecobel op welke wijze ook de door deze derde website aangeboden producten of diensten aanbeveelt. Indien u onjuistheden zou vaststellen in de informatie die via de site ter beschikking wordt gesteld, kan u wel steeds de beheerder van de website contacteren per telefoon (+32 473 93 22 64) of per mail ([info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be)).

Door naar de pagina's op de website door te klikken en deze te bezoeken, verklaart de gebruiker expliciet voormelde bedingen te aanvaarden en te erkennen. Indien de gebruiker voormelde informatie niet wenst te aanvaarden en te erkennen, dient hij/zij zich te onthouden van het betreden van deze pagina's en kennis te nemen van de daarop gepubliceerde informatie.

Sommige delen of pagina's van de website kunnen specifieke algemene voorwaarden bevatten die deze bepalingen aanvullen. In geval van tegenspraak hebben de specifieke algemene voorwaarden voorrang boven deze algemene voorwaarden voor de delen of pagina's van de website waarop ze betrekking hebben, tenzij ze minder streng zijn opgevat.

#### **Artikel 7 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Alle geschillen die gebeurlijk zouden kunnen ontstaan naar aanleiding van een bezoek aan deze website, zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegde hoven en rechtbanken van Kortrijk. Het Belgische recht is van toepassing.

Diecobel behoudt zich het recht voor om de hiervoor genoemde voorwaarden en stellingen op eender welk moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen zodat bij elk bezoek aan onze website geadviseerd wordt om één en ander na te kijken.

#### **Artikel 8 - 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 dienstenvoorwaarden 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 9 - 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:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van aflevering;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - o de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
  - o 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 basistarief;
  - o indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - o de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
  - o de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten; de gedragscodes waaraan de ondernemer 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 overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

## Artikel 10 -De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 9, 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:
6. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  7. 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;
  8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  9. 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;
  10. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  11. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
    1. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 11 -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:
  3. 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.
  4. 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;
3. 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:*

1. 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.
2. 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:*

1. 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.

2. 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.

U kan het herroepingsformulier vinden bij de algemene voorwaarden onder de tab 'Modelformulier van Herroeping'

#### **Artikel 12 - 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 13 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd 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 terugzendtermijn 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. De ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

#### **Artikel 14 - 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 15 - 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:
4. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
5. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
  1. 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;
  2. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  3. 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;
  4. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
  5. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  6. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
  7. 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;
  8. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
  9. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
  10. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  11. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  12. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### Artikel 16 - 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 en eventuele recyclagebijdrage.

#### **Artikel 17 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. Op alle goederen die via de webshop van Zonnewende (Diecobel BV) worden gekocht, is de wettelijke garantietermijn van 2 jaar van toepassing. Wij hanteren wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar, indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het goed er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot twee jaar na de levering. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heeft u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel in geval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft u het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.
2. 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.
3. 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.
4. 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 18 - 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 9 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.
6. Wanneer de levering gebeurt door de bezorgservice van Diecobel BV, kunnen we, als u dit wenst, gratis uw oude product meenemen, op voorwaarde dat u ons bij het plaatsen van uw bestelling contacteert via [info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be) en op voorwaarde dat het terug te nemen product een gelijkaardig product betreft met vergelijkbare afmetingen. De consument heeft de mogelijkheid een gelijkaardig oud product met vergelijkbare afmetingen op te sturen maar de kosten en risico's verbonden aan de verzending vallen ten laste van de consument.

## Artikel 19 - 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 bedenktermijn, of bij het ontbreken van een bedenktermijn 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.
5. Betaling dient de levering vooraf te gaan en gebeurt via één van volgende betalingsmogelijkheden: Bancontact, Maestro, Visa, MasterCard, overschrijving, KBC online.

## Artikel 20 - Klachtenregeling

De ondernemer 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 worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

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.

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

Bij klachten dient een consument zich te wenden tot de ondernemer.

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

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten tevreden zijn. Als u toch klachten zou hebben over onze Producten of diensten, kan u ons contacteren via [info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be). Wij doen er alles aan om de klacht binnen de vijf dagen na ontvangst te behandelen.

Een klacht over een Product of dienst van de Verkoper kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van BeCommerce, te vinden op [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be). Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling, die wordt toegelicht onder artikel 6 van de BeCommerce Gedragscode, terug te vinden op [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be).

Ja kan als consument ook terecht bij [Safeshops.be](http://Safeshops.be). [Safeshops.be](http://Safeshops.be) zal bemiddelen tussen jou als consument en ons, indien je klacht aanvaard wordt door hen. Enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.

Daarnaast kan de Klant ook gebruik maken van het Europese Online Dispute Resolution (ODR)-platform van de Europese Commissie (te consulteren via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>) om zijn geschillen met betrekking tot via de Website aangekochte Producten buitengerechtelijk te beslechten.

#### **Artikel 21 - Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 22 - 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.

#### **Artikel 23 - Artikel 17 - Het Europese ODR-platform**

Concreet bestaat het ODR-platform ("Online Dispute Resolution") uit een interactieve website die gratis en in alle officiële talen van de EU beschikbaar is. Consumenten en ondernemers kunnen er informatie vinden over de mogelijkheden om hun geschillen buitengerechtelijk te regelen. Daarnaast kunnen consumenten én ondernemingen er een klacht indienen met betrekking tot een online transactie. Deze klacht wordt dan door het platform bezorgd aan de bevoegde entiteit voor alternatieve geschillenregeling, of ADR-entiteit ("Alternatieve Dispute Resolution"). Elke ADR-entiteit hanteert eigen regels en procedures, maar over het algemeen zijn die eenvoudiger, sneller en goedkoper dan een rechtszaak. Belangrijk op te merken is dat deelname aan het ODR-systeem steeds op vrijwillige basis gebeurt.

Meer info -> (<http://ec.europa.eu/odr/>)

#### **Artikel 24 - Preventie namaak**

De ondernemer biedt te allen tijde enkel producten aan die zij aankoopt bij de originele fabrikanten en hun groothandelaars. Bij twijfel rond de echtheid van producten kan de consument meer informatie en tips vinden op de website <https://www.eccbelgie.be>. Bij vermoeden van namaak kan de consument steeds een klacht indienen via het Meldpunt <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt.>”

## Artikel 25 - Elektronische Producten

Wij voldoen aan alle wettelijke verplichtingen inzake de verwijdering van afgedankte batterijen en elektrische en elektronische apparatuur. Wij en onze partners zorgen er voor dat de door ons verkochte batterijen en elektronische apparaten correct worden teruggenomen en verwerkt. Wij benadrukken bij onze klanten dat, in overeenstemming met de geldende regelgeving, elektrische en elektronische apparaten en batterijen die op het einde van hun levensduur of verouderd zijn, of niet meer werken, niet in de vuilnisbak of in de selectieve sorteerbakken van hun gemeente mogen worden gegooid. Dit verbod wordt op de producten zelf aangegeven door het symbool van de doorkruiste vuilnisbak. Het doel van deze regelgeving is om de verspilling van grondstoffen te beperken en om het milieu en de menselijke gezondheid te beschermen door de verspreiding in de natuur van stoffen in bepaalde apparaten te voorkomen. Je hebt de mogelijkheid om dit afval af te leveren bij een geschikt inzamelpunt.

## Retourbeleid

### Bedenktijd

Voor alle producten gekocht op de webwinkel van Zonnewende beschikt de eindgebruiker over een bedenktijd van 14 dagen. Deze periode gaat in op het ogenblik van de levering op het adres dat is opgegeven door de eindgebruiker, of een door hem aangewezen derde. Dit recht van verzaking is niet van toepassing op producten die door Zonnewende tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de koper. Dit recht van verzaking is eveneens niet van toepassing voor zakelijke klanten/eindgebruikers. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Zonnewende behoudt zich het recht om de waardevermindering die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen, niet terug te betalen. Indien de koper gebruik wenst te maken van het verzakingsrecht dient dit binnen voormelde 14 kalenderdagen te worden gedaan, te rekenen vanaf de dag die volgt op de dag van de levering van het product. De consument kan zijn verzakingsrecht uitoefenen door gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping zoals u **hier** kan terugvinden of door middel van een ander ondubbelzinnige verklaring waarin de koper verklaart de overeenkomst te herroepen, te richten naar het fysiek of elektronisch adres onderaan dit artikel vermeld. De herroeping wordt als tijdig beschouwd indien de kennisgeving van het verzakingsrecht wordt verstuurd voor de termijn van 14 dagen is verstreken. Aan het uitoefenen van het verzakingsrecht hangen geen kosten vast en er hoeft geen reden voor te worden [opgegeven](#). De goederen dienen op kosten van de koper onbeschadigd, in originele staat en in originele verpakking uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na levering te worden geretourneerd. De verzenddatum geldt als controle. Alle meegezonden documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen te worden gevoegd bij de retourzending, evenals het bankrekeningnummer waarop het aankoopbedrag kan teruggestort worden. De reeds door Zonnewende ontvangen betalingen (of voorschotten) zullen binnen de 14 dagen na ontvangst van de goederen of het moment waarop de consument aantoonbaar dat hij de goederen heeft teruggezonden integraal terugbetaald worden. Indien de consument voor een andere wijze van levering dan de door de onderneming aangeboden goedkoopste standaardlevering heeft gekozen, worden de bijkomende kosten die hieruit voortvloeien niet [terugbetaald](#). De uitoefening van het verzakingsrecht kan opgestuurd worden naar het fysiek adres van Zonnewende: Zoning industrieel Tournai-Ouest I, Rue des Bardanes 6, 7522 Marquain (Doornik) BELGIË of op het elektronisch adres: [info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be). De goederen kunnen worden geretourneerd op het zonet vermeld fysiek adres. Zonnewende is als volgt bereikbaar : vanaf maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur (niet tussen 12u en 13u). De kosten van het

terugsturen vallen ten laste van de consument, tenzij het gaat om goederen die door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden. In dat geval kan Zonnewende voor de terugzending zorgen met haar vervoerder aan de prijs van 75 EUR per verzending.

Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op producten die op maat gemaakt zijn of op maat samengesteld werden door de klant.

## Levering en Verzending

### Hoe worden de verzendkosten bepaald?

De verzendkosten worden per land verschillend bepaald. Daarnaast wordt er ook gekeken welk type levering er nodig is. Er wordt een onderscheidt gemaakt tussen goederen die via een pakket/koerierdienst geleverd kunnen worden en goederen (tuinmeubelen, parasols, ...) die te groot en te zwaar zijn om via die diensten te laten uitvoeren. Voor België geldt er ook nog een aparte categorie voor alles van Big Green Egg.

### Hoeveel verzendkosten betaal ik?

#### België

- Voor de kleine goederen (via postpakketten) wordt er vanaf 70EUR gratis verzonden. Voor alles minder dan 70 EUR wordt er een verzendkost van 10 EUR gerekend.
- Voor het Big Green Egg assortiment is er een minimum bestelling nodig van 200EUR. Voor bestellingen onder de 200 EUR worden er een verzendkost van 15 EUR gerekend.
- Voor de levering van alle overige producten wordt er gekeken naar de plaats van levering. Hiervoor wordt er gekeken naar de provincie van bestemming:
  - o Voor West- en Oost-Vlaanderen en Henegouwen wordt er 50EUR gerekend voor alle bestellingen onder de 500 EUR.
  - o Voor Antwerpen, Vlaams- en Waals-Brabant, Namen wordt er 75 EUR gerekend voor alle bestelling onder 750 EUR.
  - o Voor Limburg, Luik en Luxemburg wordt er 100 EUR gerekend voor alle bestelling onder de 1000 EUR.

#### Frankrijk

Voor het berekenen van de verzendkost voor Frankrijk wordt er onderverdeling gemaakt per departement. Per departement verschilt het minimumbedrag voor gratis levering en de te betalen verzendkost indien het minimumbedrag niet wordt bereikt.

- Verzendkost 50 EUR en gratis levering vanaf 500 EUR
  - o Departement: 59
- Verzendkost 150 EUR en gratis levering vanaf 2000 EUR
  - o Departement: 62, 02, 08, 80
- Verzendkost 200 EUR en gratis levering vanaf 4000 EUR

- o Departement: 51, 75, 76, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95
  - Verzendkost 250 EUR en gratis levering vanaf 5000 EUR
- o Departement: 14, 27, 28, 45, 52, 61,10,,54, 55, 57, 18, 21, 36, 37, 41, 50, 53, 67, 68, 72, 88, 89
  - Verzendkost 300 EUR en gratis levering vanaf 6000 EUR
- o 25, 39, 49, 58, 70, 71, 90, 03, 22, 35, 44, 56, 69, 79, 85, 86, 87, 01, 16, 17, 23 , 26, 29, 38, 42, 63
  - Verzendkost 350 EUR en gratis levering vanaf 7000 EUR
- o 07, 15, 19, 24, 43, 73, 74
  - Verzendkost 400 EUR en gratis levering vanaf 8000 EUR
- o 32, 33, 40, 46, 47, 48, 04, 05, 06, 09, 11, 12, 13, 30, 31, 34, 64, 65, 66, 81 ,82, 83, 84

#### Luxemburg

- Voor de kleine goederen (via postpakketten) wordt er vanaf 200EUR gratis verzonden. Voor alles minder dan 200 EUR wordt er een verzendkost van 20 EUR gerekend.
- Voor het Big Green Egg assortiment is er een minimum bestelling nodig van 300EUR. Voor bestellingen onder de 300 EUR worden wordt er een verzendkost van 25 EUR gerekend.
- Voor de levering van alle overige producten is er gratis levering vanaf 2000 EUR, en anders wordt er een leverkost van 100 EUR aangerekend.

#### Andere landen:

Wij hebben ook ervaring met leveringen naar andere landen dan de reeds vernoemde landen. Voor levering in 1 van de niet reeds vernoemde landen kan u contact met ons opnemen ([info@zonne-wende.be](mailto:info@zonne-wende.be)). We bekijken dan op basis van de mogelijke bestelling wat de mogelijk kosten hiervan zijn.

#### **Wanneer kan ik mijn bestelling verwachten?**

Zo snel mogelijk na de bestelling proberen wij contact op te nemen met de besteller. Dit gebeurt via mail en/of per telefoon. Op die manier kunnen er praktische details worden afgesproken om de levering vlot te laten verlopen. Zo kan er met de klant een levermoment worden afgesproken. We streven ernaar om de goederen zo snel mogelijk te leveren. Zowel met eigen als externe diensten.

#### **Montage en levering tot op terras inbegrepen?**

Indien we de levering met eigen diensten kunnen doen dan is montage en levering tot op terras inbegrepen. Alle verpakkingsmateriaal wordt dan ook terug meegenomen en bij ons in het magazijn gesorteerd. Voor Belgische leveringsadressen worden enkel de zaken die via een pakjesdienst meekunnen niet door eigen diensten geleverd. Wat dus wil zeggen dat plaatsing en montage is inbegrepen. Er zijn wel enkele uitzonderingen:

· Zolang er een doorgang is van 90cm en alles bestemd is voor de gelijkvloers is de levering gratis. Van zodra er hierop afwijkingen zijn dan dient dit besproken te worden voorafgaand aan de levering. Dan kunnen wij bekijken of het al dan niet kan worden uitgevoerd zonder extra kosten.

o In het geval dat er een kraan of een meubellift nodig is, dan is het aan de klant om deze te voorzien en de kosten ervan op zich te nemen.

· Voor goederen die aan het elektriciteitsnet moeten worden aangesloten dient de klant zelf te kijken voor een techniker die de installatie kan doen. Het is ook de klant die deze kosten op zich neemt.

### Is afhaling mogelijk?

Uiteraard kunnen goederen worden afgehaald in onze vestiging in Doornik. En voor zij die wensen kan er ook een afhaling geregeld worden in de buurt van Bellegem (Kortrijk). Voor elke afhaling nemen we persoonlijk contact op met u.

### Modelformulier en herroeping

Modelformulier voor herroeping (dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: [ naam ondernemer]

[ geografisch adres ondernemer]

[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroep/herroepen\*

- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consument(en)]

- [Adres consument(en)]

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

- [Datum]

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is