

# Algemene Voorwaarden consumenten De Sutter Naturally BV

## Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Identiteit van de verkoper
- Artikel 2 - Toepasselijkheid
- Artikel 3 - Ons aanbod en jouw bestelling
- Artikel 4 - Herroepingsrecht
- Artikel 5 - De prijs
- Artikel 6 - Betaling
- Artikel 7 - Conformiteit en garantie
- Artikel 8 - Levering en uitvoering
- Artikel 9 - Duur
- Artikel 10 - Overmacht
- Artikel 11 - Intellectuele eigendom
- Artikel 12 - Klachtenregeling en geschillen
- Artikel 13 - Aanvaardingsplicht van de verkoper

## Artikel 1 Identiteit van de verkoper

Wij zijn:

De Sutter Naturally BV  
Vekestraat 48  
1910 Kampenhout, België

E-mailadres: [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com)  
Telefoonnummer: +32 (0)16 72 12 00  
Ondernemingsnummer: BE0417444349  
Bankrekeningnummer: BE74 2300 5993 5007

## Artikel 2 Toepasselijkheid & Voorwaarden

1. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons als Webwinkelier aan jou als Consument (iedere natuurlijke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebracht producten of diensten verwerft of gebruikt).
2. Je kan enkel afhalen in één van onze drie afhaalpunten die vermeld staan op de webshop.
3. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 bent, vragen we je om de bestelling door je ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren.
4. Je kan onze algemene voorwaarden steeds terugvinden op onze website. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden. Je kan deze steeds terugvinden op onze website. We vragen je echter nog een keer om uitdrukkelijk te bevestigen dat je de algemene voorwaarden hebt gelezen en goedgekeurd wanneer je een bestelling plaatst. Als je online bestelt bezorgen we je bovendien samen met de bestellingsbevestiging (of ten laatste bij de levering) een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je aan om dit altijd te doen.

5. Als je online bestelt, bezorgen we je bovendien samen met de bestellingsbevestiging of ten laatste bij de levering een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je overigens aan om dit altijd te doen.
6. Als naast deze algemene voorwaarden ook bijkomende bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, geldt bovenstaande ook voor die bijzondere voorwaarden. Als onze algemene voorwaarden strijdig zouden zijn met die bijzondere voorwaarden kan jij als consument altijd de meest voordelige tekst in jouw voordeel invoeren.

### **Artikel 3 Ons Aanbod en jouw bestelling**

1. Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in ons aanbod.
2. We beschrijven altijd zo volledig en nauwkeurig mogelijk wat we je verkopen en hoe het bestelproces zal verlopen. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd om je een goede beoordeling te laten maken. Als we gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden goederen en/of diensten. Vergissen is echter menselijk en als we ons overduidelijk vergist hebben, zijn we niet verplicht om je alsnog te leveren.
3. Om een product aan te kopen, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien vul je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van afhaling: afhalen in een van onze afhaalpunten. Bij de laatste stap krijg je een overzicht van je bestelling, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met als bijschrift "€koop nu€". Als je deze stappen hebt doorlopen, is je bestelling definitief.
4. Je bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per mail en zodra we voor je betalingstransactie de goedkeuring door de uitgever van de kaart hebben ontvangen. Als de uitgever van je kaart weigert om in te stemmen met je betaling aan ons, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van jouw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.

### **Artikel 4 Herroepingsrecht**

1. Als je als consument goederen of diensten bij ons koopt, heb je 14 dagen lang het recht om te beslissen dat je de goederen of diensten niet wil houden. Deze termijn van 14 dagen gaat in vanaf de levering (voor de aankoop van goederen), dan wel vanaf het sluiten van de overeenkomst (voor de aankoop van diensten). Je kan je bestelling dan terugsturen, zonder betaling van een schadevergoeding en zonder dat je hiervoor een reden moet geven (de verzendkosten hiervoor betaal je zelf).
2. Je moet de goederen naar ons terugsturen binnen 14 dagen nadat je ons hebt laten weten dat je de overeenkomst wenst te herroepen. De kosten van het terugzenden van de goederen komen voor jouw rekening. We zullen aangeven wat de kostprijs hiervan is (of een raming maken, als dit niet redelijkerwijze op voorhand kan worden berekend). Als de goederen onmogelijk per post kunnen worden teruggezonden, zullen wij deze bij jou komen afhalen en zullen je hiervoor geen kosten worden aangerekend.
3. Je kan de goederen retourneren via de post of een koerier of in een afhaalpunt.
4. We betalen je de volledige aankoopprijs terug binnen 14 dagen nadat we je bestelling hebben teruggekregen met het betaalmiddel waarmee je betaalde of nadat je hebt aangegeven dat je de overeenkomst wilt herroepen, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.
5. Tijdens de eerste 14 dagen na de levering verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je de goederen nog wil kunnen terugsturen, mag je ze enkel in

die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden (zoals je in een winkel zou kunnen doen). Teruggestuurde goederen mogen bijvoorbeeld gepast, maar niet gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, moet dit gebeuren met alle geleverde toebehoren, in de originele staat, indien mogelijk samen met de originele verpakking, en rekening houdende met onze instructies. Als je verder gaat dan nodig was om de eigenschappen van de goederen te kunnen beoordelen en het goed is hierdoor in waarde verminderd, dan kunnen we een evenredige waardevermindering toepassen bij de terugbetaling.

6. De consument kan zijn herroepingsrecht niet uitoefenen als:  $\text{â}\text{€}\text{ç}$  de prijs van de goederen of diensten is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;  $\text{â}\text{€}\text{ç}$  de geleverde goederen zijn vervaardigd volgens de specificaties van de consument of zijn duidelijk voor een specifieke persoon bestemd;

7. Om je herroepingsrecht snel en correct uit te oefenen, kan je het hieronder vermelde formulier invullen en dit opsturen naar [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com). Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

## MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen. (\*) Doorhalen wat niet van toepassing is

- Aan De Sutter Naturally Vekestraat 48, 1910 Kampenhout, [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com):
- Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) je 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: .....

### **Artikel 5 Prijs**

1. Tijdens de periode die we in ons aanbod vermelden, wijzigen onze prijzen niet, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
2. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan.
3. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook de verzendkosten aan te rekenen. In dat geval melden we dat altijd voordat je je bestelling definitief plaatst.

### **Artikel 6 Betaling**

1. Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.
2. We aanvaarden Visa, MasterCard, Maestro, Bancontact, iDeal.
3. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, maken wij gebruik van SSL technologie. SSL zorgt ervoor dat je transactiegegevens worden versleuteld en onleesbaar gemaakt wanneer ze worden verzonden via het internet. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het "slotje" in de onderste statusbalk van je browser.

### **Artikel 7 Conformiteit en garantie**

1. Wij garanderen dat onze goederen conform zijn aan je bestelling en voldoen aan de normale

verwachtingen die je ervan mag hebben, rekening houdende met de specificaties van het product. Wij garanderen je natuurlijk ook dat onze goederen voldoen aan alle wetten zoals deze bestaan op het ogenblik van je bestelling.

2. Mocht het geleverde goed toch niet conform je bestelling zijn, dan heb je als consument recht op de wettelijke garantie van twee jaar. Dit betekent dat als je binnen twee jaar na de levering van het goed een verborgen gebrek of defect ontdekt, je dit kosteloos door ons kan laten herstellen of vervangen. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel wanneer de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is, of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen. Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de garantieperiode (2 jaar na de levering) wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen.

## **Artikel 8 Levering en uitvoering**

1. Alle goederen en diensten worden geleverd op het afhaaladres dat je hebt aangegeven bij je bestelling.
2. Als de artikelen in stock zijn is de leveringstermijn in principe 5 tot 7 werkdagen. Wanneer een artikel niet in stock is, zal de leveringstermijn eerder 20 werkdagen zijn. Wij informeren je over de leveringstermijn in de bestellingsbevestiging.
3. Leveringen gebeuren in één van het door jouw gekozen afhaalpunt tijdens de openingsuren.
4. Afhalen is gratis en kan enkel gebeuren in 1 van onze afhaalpunten.
5. Als wij niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. We spreken dan samen met jou een nieuwe leveringstermijn af. Als wij ook deze tweede termijn niet halen, dan mag je als consument de overeenkomst kosteloos ontbinden. Wij betalen je dan binnen 30 dagen na de ontbinding terug. Als wij je niet verwittigen voor het verstrijken van de initieel voorziene leveringsdatum, dan mag je als consument bij het verstrijken van die termijn al onmiddellijk de overeenkomst kosteloos ontbinden. Wij betalen je dan binnen 30 dagen na de ontbinding terug.
6. Onze verzendingen gebeuren steeds op ons risico. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren gaan of beschadigd geraken in de post. Als je ons echter goederen terugzendt binnen de 14 dagen na aankoop omdat je ze liever niet wil houden (zie artikel 4), ben jij verantwoordelijk voor het transport.
7. Zichtbare gebreken moet je zo snel mogelijk en zeker binnen de 7 dagen of 5 werkdagen na de levering melden [eventueel: met bijgevoegd foto's van de verpakking en beschadigde of niet conforme goederen]. Als we het hebben over zichtbare gebreken denken we bijvoorbeeld aan goederen die tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de artikelen die op de leveringsbon vermeld staan of niet overeenkomen met de artikelen die je had besteld (zichtbare gebreken).
8. We zijn niet verantwoordelijk voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering door onze transporteur. Onze aansprakelijkheid blijft in elk geval beperkt tot de waarde van de artikelen waarvan je aantoont dat je ze niet hebt ontvangen.

## **Artikel 9 Duur**

1. Heb je met ons een overeenkomst van onbepaalde duur gesloten (en dus zonder een vaste einddatum), dan kan je deze op elk moment opzeggen. Bij de opzeg moet je wel de opzegregels respecteren. Dit betekent dat je ons per e-mail moet laten weten dat je de overeenkomst wilt opzeggen (naar [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com)) en dat er een opzegtermijn van één maand geldt.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, loopt voor maximaal twee jaar.
3. Omvat de overeenkomst van bepaalde duur de verkoop van diensten, en is er afgesproken

dat deze overeenkomst stilzwijgend zal worden verlengd als je niet tijdig opzegt, dan wordt deze overeenkomst een overeenkomst van onbepaalde duur. Hierbij geldt opnieuw dat je deze steeds kan opzeggen, rekening houdend met de opzegregels- en termijn.

4. Omvat de overeenkomst van bepaalde duur de verkoop van goederen, en is er afgesproken dat deze overeenkomst stilzwijgend zal worden verlengd als je niet tijdig opzegt, dan wordt deze overeenkomst een overeenkomst van onbepaalde duur. Hierbij geldt opnieuw dat je deze steeds kan opzeggen, rekening houdend met de opzegregels- en termijn.

## **Artikel 10 Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn wij niet gehouden onze contractuele verplichtingen na te komen. In dat geval kunnen wij ofwel onze verplichtingen opschorten zolang de overmachtsituatie duurt, ofwel de overeenkomst definitief ontbinden. Omdat er sprake is van overmacht zijn wij hierbij geen schadevergoeding verschuldigd aan jou.

2. Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle die de nakoming van onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder begrijpen wij onder meer, stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van onze website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden, ...

## **Artikel 11 Intellectuele eigendom**

1. Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en al onze communicatie in het algemeen zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij ons, hetzij bij onze toeleveranciers of andere rechthebbenden liggen.

2. Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel. Zo mag je bijvoorbeeld tekeningen, foto's namen, teksten, logo's kleurencombinatie, etc. niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

## **Artikel 12 Klachtenregeling en geschillen**

1. We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com). We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.

2. Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing. Als om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van deze algemene voorwaarden in de eerste plaats worden teruggegrepen naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming zoals opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht. Bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd.

3. Als consument heb je ook de mogelijkheid om het geschil buiten de rechtbank op te lossen. Je kan hiervoor terecht bij de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Zij is bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Ze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. Je kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link:

<http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>

5. Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst (zie artikel

12.1), dan kan je terecht bij Becom. Als je klacht wordt aanvaard door Becom zal ze op neutrale wijze bemiddelen tussen ons en jou als klant. Let wel op, enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://becom.digital/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt Becom meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.