

## **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 1 Identiteit van de verkoper**

Wij zijn:

NV FAMIFLORA

Jules Vantieghemstraat 14

7711 Moeskroen

België

E-mailadres: [info@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be)

Telefoonnummer: +32 56 33 66 00

Ondernemingsnummer: BE-0845.509.606

Bankrekeningnummer:

IBAN: FR76 3007 6029 1913 0321 0420 003

BIC: NORDFRPP

### **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. Wij leveren enkel in België, Nederland, Luxemburg en Frankrijk. Als je een leveringsadres in een ander land opgeeft, kunnen we je bestelling weigeren.
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. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de website.
5. Als je online bestelt, bezorgen we je bovendien samen met de bestelling bevestiging 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. Je bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per mail en zodra we voor je betalingstransactie met krediet- of debet kaarten de goedkeuring door de uitgever van de kaart ontvangen hebben. We aanvaarden Visa, MasterCard, Maestro, CarteBleue, Bancontact, Mistercash, overschrijving. Indien 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 uw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.
4. Om een product aan te kopen, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van levering: opsturen naar een bepaald adres, leveren met onze transportdienst op een bepaald adres, afhalen in onze winkel. In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met als bijschrift "bestelling met betalingsverplichting". Als je deze stappen hebt doorlopen, is je aankoop definitief.

### **Artikel 4 Herroepingsrecht**

1. Als je goederen of diensten bij ons koopt, heb je gedurende 14 dagen vanaf de levering of (In het geval van diensten) het sluiten van de overeenkomst het recht om te beslissen dat je de goederen niet wil houden. Je kan je bestelling dan zonder betaling van een boete en zonder opgave van reden terugsturen (de kosten hiervoor betaal je zelf). Binnen de 14 dagen nadat we je bestelling teruggekregen hebben of je hebt aangegeven dat je wil afzien van de overeenkomst, betalen we je de volledige aankoopprijs ervan terug met hetzelfde betaalmiddel waarmee je hebt betaald. Eventuele bijhorende verkregen voordeelcoupons worden dan ook geannuleerd.
2. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen dus voor jouw rekening. Wij zullen aangeven wat hiervan de kostprijs is of een raming maken, indien dit niet redelijkerwijze op voorhand kan worden berekend.
3. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen of tot je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.
4. 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 zoals hierboven omschreven, mag je ze enkel in die mate uitpakken of gebruiken als

nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden.

Teruggestuurde goederen mogen niet gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, moet dit gebeuren in de originele verpakking, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hieronder.

5. Je kan je retourpakket retourneren via de post of een koerier, via een externe transportdienst of zelf afgeven in onze winkel mits telefonische en schriftelijke verwittiging op voorhand.
6. Om je herroepingsrecht, zowel in het geval van levering van diensten als levering van goederen snel en correct uit te oefenen, kan je het hieronder vermelde formulier invullen en dit opsturen naar FAMIFLORA NV, Jules Vantieghemstraat 14, 7711 Moeskroen, België. Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

#### “MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

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

Aan

Famiflora NV

t.a.v. de verantwoordelijke van de webshop

Jules Vantieghemstraat 14 BE-7711 Moeskroen België

- 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)

- Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is."

#### **Artikel 5 De 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. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook de verzendkosten aan te rekenen. In dat geval melden we dat altijd voordat je je aankoop definitief plaatst.

#### **Artikel 6 Betaling**

1. Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.
2. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. 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 op het ogenblik van je bestelling bestaande wetten.
2. Bovendien hanteren wij 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 tot 2 jaar na de levering dit goed kosteloos wordt hersteld, dan wel vervangen.

Voor zover dit mogelijk en redelijk is, hebt u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel ingeval 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.

Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de 6 maanden na de levering wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na 6 maanden zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was.

### **Artikel 8 Levering en uitvoering**

1. Alle goederen en diensten worden geleverd op het door jou bij je bestelling aangegeven adres of zijn af te halen in de winkel.
2. Wanneer een artikel in stock is wordt het aangeboden op uw leveringsadres binnen de aangegeven termijn of kan het afgehaald worden op het door jou gekozen tijdstip. Wanneer een artikel niet in webshop stock is, wordt het aangeboden op jouw leveringsadres binnen de aangegeven geschatte termijn. Wij informeren je steeds over de leveringstermijn in jouw bestelling bevestiging
3. Leveringen gebeuren via post of koerier of door onze leverancier of de externe transportdienst NV Famitrans of door eigen afhaling in onze winkel in Moeskroen tijdens de openingsuren. Leveringsdatum en geschat uur van levering wordt op voorhand gecommuniceerd en door u bevestigd. Afhaling in onze winkel in Moeskroen gebeurt op het door u gekozen tijdstip, tijdens de openingsuren van de winkel. Buiten deze uren kunnen wij geen voorraad garanderen en kan het zijn dat u moet wachten tot uw product opnieuw voorradig is.
4. Als wij niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. Als wij dat niet doen, kan je kosteloos afzien van je bestelling. In dat geval betalen wij je uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terug.
5. Onze verzendingen gebeuren steeds op ons risico. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren gaan in de post. Als je ons echter goederen terugzendt binnen de 14 dagen na aankoop omdat je ze liever niet wil houden, ben jij verantwoordelijk voor het transport.
6. Indien de door ons geleverde goederen tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de artikelen die op de leveringsbron vermeld staan of niet overeenkomen met de artikelen die je had besteld, moet je dit zo snel mogelijk en zeker binnen de 3 dagen melden en de artikelen naar ons terug sturen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst. Je moet hiervoor het bijgeleverde "retourformulier" gebruiken. Heb je bij het invullen van dit retourformulier vragen, dan kan je contact opnemen met één van onze medewerkers op het e-mailadres [info@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be)

We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering door de transporteur die de onderneming heeft

aangesteld. Onze aansprakelijkheid blijft in dergelijke gevallen beperkt tot de waarde van de artikelen waarvan wordt aangetoond dat ze niet door de klant werden ontvangen.

#### **Artikel 9 Duur**

1. De Consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde duur is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar.
3. Indien in een goederenovereenkomst van bepaalde duur is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de Consument de Overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde duur en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

#### **Artikel 10 Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn wij niet gehouden onze verplichtingen na te komen. In dat geval kunnen wij ofwel onze verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht, ofwel de overeenkomst definitief ontbinden.
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 in het algemeen al onze communicatie 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, enz. ... 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@famiflora.be](mailto:info@famiflora.be). 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 en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar Boek VI van het Belgisch Wetboek Economisch Recht

3. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <https://www.consumentenombudsdienst.be//nl>
4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <https://ec.europa.eu/odr>