

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van Tintrio - V.09.01.23

Inhoud:

Artikel 1 - Identiteit van de Ondernemer

Artikel 2 - Definities

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht voor de Consument

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting Herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud bij verkopen aan Professionele klanten

Artikel 13 - Duurtransacties

Artikel 14 - Betaling

Artikel 15 - Klachtenregeling

Artikel 16 - Overmacht

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 18 - Rechtskeuzebeding en forumbeding

Artikel 1 - Identiteit van de Ondernemer

Tintrio is een onafhankelijk opererende tak van Schilderwerken-Binnenhuisinrichting De Witte bv.

Naam van de Ondernemer: Schilderwerken-Binnenhuisinrichting De Witte bv

Zakelijk adres: Zavelstraat 7, 9190 Stekene (Belgium)

Telefoonnummer: +32 3 778 29 40

E-mailadres: info@tintrio.be

BTW-identificatienummer: BE.0428.644.582

Rekening: KBC IBAN BE35 7360 1316 0237 - BIC KREDBEBB

Nederlands adres: PO BOX 357, 4560 AJ Hulst, The Netherlands

Hierna: de 'Ondernemer'.

Artikel 2 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de rechtspersoon (zoals beschreven in artikel 1) die producten en/of diensten op afstand aanbiedt aan Klanten;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de Ondernemer;
3. Professionele klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die uitsluitend handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf;
4. Klant: hiermee wordt gezamenlijk de Consument en Professionele klant bedoeld;
5. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van

- producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
6. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Klant en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
 7. Herroepingstermijn: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
 8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand;
 9. Dag: kalenderdag;
 10. Duurtransactie: een Overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
 11. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de Klant of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 3 - 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 Klant.
2. Deze algemene voorwaarden hebben voorrang op de algemene voorwaarden van de Professionele klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door partijen.
3. Latere wijzigingen aan of aanvullingen van de huidige algemene voorwaarden zijn slechts bindend als ze schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen uitdrukkelijk is aanvaard.
4. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de Ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de Klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

5. 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 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 van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
6. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, hebben de specifieke voorwaarden voorrang. De Consument kan zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - 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 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 en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele leveringskosten;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht (voor Consumenten);
 - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het betalen van de prijs;
- 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;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de Klant te raadplegen is;
- de wijze waarop de Klant op de hoogte kan geraken van door hem niet gewilde handelingen vóór het sluiten van de overeenkomst, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten, naast het Nederlands en Frans; de gedragscodes waaraan de Ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de Klant 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 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Klant 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 is bevestigd, kan de Klant de overeenkomst ontbinden.
3. De bestelling is compleet en de overeenkomst tussen Klant en Ondernemer is definitief zodra de Ondernemer de bestelling bevestigt per mail en zodra hij voor de Klant zijn betalingstransactie met krediet- of debetkaarten de goedkeuring door de uitgever van de kaart heeft ontvangen. De Ondernemer aanvaardt overschrijving, baar geld, bancontact/Mister Cash, PayPal, iDeal, Klarna, Visa en Mastercard. Deze lijst is niet-bindend en niet-limitatief. Als de uitgever van de Klant zijn kaart weigert om in te stemmen met zijn betaling aan de Ondernemer, dan kan de Ondernemers niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van de bestelling.

Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.

4. 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 Klant elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. De Ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Klant 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.
6. De Ondernemer zal bij het product of dienst aan de Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Klant met klachten terecht kan;
 - 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;
 - de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de Ondernemer deze gegevens al aan de Klant heeft verstrekt vóór de uitvoering de overeenkomst;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
7. Indien de Ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten (Duurtransactie), is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht voor de Consument

1. Bij de aankoop van *producten* kan de Consument de overeenkomst zonder enige schadevergoeding of opgave van redenen ontbinden gedurende

veertien werkdagen. Deze Herroepingstermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de Consument. Om zijn Herroepingsrecht uit te oefenen, kan de Consument gebruik maken van dit modelformulier.

2. Bij de aankoop van *diensten* gaat de Herroepingstermijn in vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst. De Consument kan uitdrukkelijk toestemming geven aan de Ondernemer om de diensten al uit te voeren vóór het verstrijken van de Herroepingstermijn van veertien dagen. In dat geval heeft de Consument nog steeds het recht om de overeenkomst te herroepen, maar dan zal deze de Ondernemer in dat geval wel moeten vergoeden voor de reeds gepresteerde diensten.
3. Tijdens deze Herroepingstermijn 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 te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn Herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de Ondernemer retourneren, conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. De Ondernemer houdt zich het recht voor om een waardevermindering toe te passen indien het geretourneerde product beschadigd werd door het niet respecteren van dit artikel.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening (de retourkosten).
2. Indien de Consument een bedrag betaald heeft, zal de Ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.
3. De terugbetaling omvat de leveringskosten, behalve wanneer de Consument uitdrukkelijk voor een andere leveringswijze heeft gekozen de door de Ondernemer aangeboden goedkoopste standaardlevering.

Artikel 8 - Uitsluiting Herroepingsrecht

1. Indien de Consument niet over een Herroepingsrecht beschikt, kan dit door de Ondernemer alleen worden uitgesloten indien de Ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. De Consument kan in geen geval beroep doen op het Herroepingsrecht voor goederen:
 - die door de Ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument, zoals, maar niet beperkt tot, verf opgekleurd volgens de wensen van de Consument (inclusief wittinten die niet het standaard wit van de fabrikant zijn);
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die na de levering onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
3. De Consument kan in geen geval beroep doen op het Herroepingsrecht voor diensten:
 - die volledig zijn uitgevoerd en als de uitvoering is begonnen met de Consument zijn uitdrukkelijke voorafgaande instemming en hij erkend heeft dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de onderneming;
 - betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - 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:
 - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - de Consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. 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.
2. Een door de Ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de Consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Ondernemer jegens de Consument kan doen gelden op grond van de wet en/of de Overeenkomst op afstand.
3. Ten aanzien van Consumenten 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 er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot twee jaar na de levering. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heeft de Consument 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 deze het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen. Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de zes maanden na de levering, dan wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij de Ondernemer het tegendeel kan bewijzen. Na zes maanden

zal de Consument zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was.

Artikel 11 - 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 Klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. De Klant erkent zijn aansprakelijkheid voor de doorgifte van het juiste en actuele leveringsadres aan de Ondernemer. Indien bij levering blijkt dat het adres foutief of onvolledig is door toedoen van de Klant, dan kan de Ondernemer zowel de verzendingskosten (van de eerste en eventueel daaropvolgende levering naar het aangepaste adres), als de retourkosten van de transporteur, recupereren bij de Klant.
4. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden staat vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een andere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan bericht voor het verstrijken van de leveringstermijn. De Ondernemer en de Consument spreken in dat geval een nieuwe termijn af. Indien ook deze tweede termijn niet kan worden nageleefd, dan heeft de Consument het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en heeft deze recht op een terugbetaling. Informeert de Ondernemer de Consument niet voor het verstrijken van de initiële termijn, dan heeft de Consument op dat moment al het recht op een kosteloze ontbinding en terugbetaling.
5. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de Ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet

worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de Ondernemer.

6. Doorgaans worden de bestellingen verzonden met PostNL, Bpost of GLS.
7. PostNL: Indien de Klant niet aanwezig is op het moment van levering, zal de chauffeur de bestelling proberen af te leveren bij burens. Indien de Klant dit niet wenst, dient deze dit uitdrukkelijk te vermelden in het vak 'opmerkingen' bij het beëindigen van de bestelling. Voor België: na 2 afleverpogingen aan huis, zal de Klant zijn pakket kunnen ophalen in zijn dichtstbijzijnde pakketpunt. Via een briefje in de bus is in Track & Trace op <https://track.bpost.be>, op basis van een code en barcode combinatie, te zien in welk afhaalpunt het pakket opgehaald kan worden. Het pakket blijft 14 dagen in het afhaalpunt liggen. De Klant ontvangt een e-mail op het moment dat het pakket op het afhaalpunt is gearriveerd en na 7 dagen, indien nodig, een e-mail met herinnering om zijn pakket af te halen.
8. Bpost, voor België: Indien de Klant niet aanwezig is op het moment van levering, zal de postbode de bestelling terug meenemen en kan deze via een melding in de brievenbus, opgehaald worden in het dichtstbijzijnde postpunt. De spreiding van de postpunten kan de Klant bekijken op www.bpost.be.
9. GLS: Als de Klant niet thuis is bij de eerste bezorgpoging, zal de bezorger een van de burens vragen het pakket aan te nemen. Als dat niet mogelijk is, laat de bezorger een Niet Thuis Bericht achter en/of ontvangt de Klant een e-mail en neemt de bezorger het pakket mee terug naar het depot (distributiecentrum). Met het Niet Thuis Bericht kan de Klant via de GLS-website of Customer Service kiezen uit diverse bezorgopties voor een tweede bezorgpoging. Treft de bezorger de Klant bij de tweede bezorgpoging opnieuw niet thuis aan, dan kan hij het pakket enkel nog afhalen bij een GLS PakketShop.
10. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Consument (of een door hem aangestelde). Als de Consument ons echter goederen terugzendt binnen de 14 dagen na aankoop omdat hij ze liever niet wil houden, is de Consument verantwoordelijk voor het transport. Bij een verkoop aan Professionele klanten geschiedt het transport voor rekening en risico van de Professionele klant.

Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud bij verkopen aan Professionele klanten

1. Alle aan de Ondernemer geleverde goederen blijven eigendom van de Ondernemer totdat alle door de Professionele klant verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan. Dit omvat zowel de koopprijs van de goederen als andere bedragen die de Professionele klant op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigd is, zoals - maar niet beperkt tot - kosten van levering en bedragen die voortvloeien uit het niet (tijdig) betalen van de prijs.
2. Zolang de eigendom van de goederen niet op de Professionele klant is overgegaan, is de Professionele klant niet gerechtigd de goederen te verpanden of aan derden enig recht op de goederen te verlenen. De Ondernemer is gerechtigd (met behoud van al zijn overige rechten) de goederen opnieuw in bezit te nemen zolang de Professionele klant de in het vorige lid omschreven bedragen niet (volledig) aan de Ondernemer heeft voldaan.

Artikel 13 - Duurtransacties

1. De Consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst met de Consument die voor bepaalde tijd is aangegaan, heeft een looptijd van minimum 3 maanden en maximaal twee jaar. Indien 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 tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 14 - Betaling

1. De Ondernemer kan enkel betaling via de betaalmodules op deze website aanvaarden.
2. Om een veilige online betaling en de veiligheid van de persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. Om met SSL te betalen heeft de Klant geen speciale software nodig. Een veilige SSL-verbinding is te herkennen aan het "slotje" in de statusbalk van de browser.

3. Voor zover schriftelijk niet anders is overeengekomen, moeten de door de Klant verschuldigde bedragen worden voldaan binnen veertien dagen na factuurdatum.
4. Om geldig te zijn, moeten alle protesten van facturen binnen 5 werkdagen na factuurdatum per aangetekende brief worden verzonden. Indien de Klant tijdig protesteert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Hij blijft in dat geval verplicht de overige bestelde goederen/diensten af te nemen en te betalen.
5. Bij de verkoop van producten aan Nederlandse Consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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.
6. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.
7. In geval van wanbetaling door de Consument zal de Ondernemer eerst een ingebrekestelling versturen naar de Consument. Als de Consument nog steeds in gebreke blijft, dan heeft de Ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om nalatigheidsinteressen van 2% aan te rekenen en een vergoeding voor de gemaakte administratieve en juridische kosten in rekening te brengen met een minimum van 180,- euro. Bij gebreke aan tijdige betaling door een Professionele klant, rekenen wij zonder voorafgaande ingebrekestelling nalatigheidsinteressen van 8% aan, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag met een minimum van 180,- euro.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. De Ondernemer hoopt natuurlijk steeds dat al zijn Klanten 100% tevreden zijn. Als de Klant toch klachten zou hebben over onze diensten, kan hij de Ondernemer contacteren via info@deverfwebshop.be of telefonisch op +32 3 778 29 40.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.

3. De Ondernemer doet er alles aan om alle bij hem ingediende klachten binnen de 14 dagen te behandelen, 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 Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie 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. De Consument kan de Consumentenombudsdienst bereiken via [deze link](#). Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan hij bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via [deze link](#).
5. Mochten de Klant en Ondernemer er toch niet samen uitkomen via de Ondernemer zijn persoonlijke klachtendienst, via deze pagina, dan kan de Consument terecht bij Safeshops.be. Safeshops.be zal bemiddelen tussen de Consument en de Ondernemer, indien de Consument zijn klacht aanvaard wordt door Safeshops. Enkel klachten die via het [klachtenformulier van Safeshops.be](#) worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om de klacht verder te behandelen.

Artikel 16 - Overmacht

1. Indien een partij vermoedt dat zij door overmacht niet in staat is haar verplichtingen na te komen, dient zij de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. In geval van overmacht zullen de partijen overleggen hoe zij verder zullen handelen. Als de overmachtssituatie langer aanhoudt dan drie maanden vanaf het moment van kennisgeving, dan is iedere partij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder hierbij een schadevergoeding verschuldigd te zijn aan de andere partij.
2. Onder overmachtssituatie valt een brand, aardbeving, arbeidsgeschil, technische problemen, pandemie, overlijden, ziekte, of enig lokaal, provinciaal, federaal, nationaal of internationaal recht, overheidsbevel of reglement of enige andere gebeurtenis waarover de Ondernemer geen controle heeft.

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. 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.
2. De Consument kan deze algemene voorwaarden bijgevolg ook in dit document raadplegen, ze opslaan en/of afdrukken.

Artikel 18 - Rechtskeuzebeding en forumbeding

1. Deze algemene voorwaarden worden beheerst, geïnterpreteerd en uitgevoerd volgens het Belgische recht, dat het enige toepasselijke recht is in geval van geschillen.
2. Alle geschillen tussen de partijen, met inbegrip van de geschillen over de toepassing en de interpretatie van deze Algemene Voorwaarden, vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van de maatschappelijke zetel van de Ondernemer.