

ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE HOORZORG VAN LOOVEREN – PAGINA 1 van 2

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Hoorzorg Van Looveren en op alle overeenkomsten tussen Hoorzorg Van Looveren BV (Ternesselei 171, 2160 WOMMELGEM, KBO/BTW BE 0886.916.332, www.hoorzorgvanlooveren.org, tel.: +323 322 73 91, e-mail: info@hoorzorgvanlooveren.org) (hierna Hoorzorg Van Looveren) en elke persoon die met betrekking tot de door haar geleverde producten (hierna "Producten") een bestelling plaatst bij Hoorzorg Van Looveren (hierna "de Klant"). De algemene voorwaarden blijven van kracht tot alle verbintenissen zijn uitgevoerd.

Bij elke bestelling zijn de voorwaarden en prijzen van toepassing die op dat ogenblik op de website zijn opgenomen dan wel aan de Klant worden meegedeeld. Door iedere bestelling en aankoop van Producten bij Hoorzorg Van Looveren, al dan niet via onze website, bevestigt de Klant dat hij of zij deze Algemene Voorwaarden heeft gelezen en aanvaard.

Deze Algemene Voorwaarden zijn exclusief van toepassing, met uitsluiting van de algemene of specifieke voorwaarden uitgaande van de Klant. Hoorzorg Van Looveren wijst alle andere voorwaarden af, met de enkele uitzondering van de voorwaarden die Hoorzorg Van Looveren uitdrukkelijk schriftelijk met de Klant is overeengekomen.

Hoorzorg Van Looveren behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde versie zal tussen partijen gelden indien de Klant hiertegen geen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt binnen de dertig (30) kalenderdagen na het overnemen van de nieuwe versie. Mocht de Klant bezwaar hebben tegen de gewijzigde voorwaarden, dan heeft de Klant de mogelijkheid zijn overeenkomst te beëindigen in welk geval de overeenkomst opgezegd moet worden via één van onze contactmogelijkheden die de Klant kan vinden op onze website: www.hoorzorgvanlooveren.org, met inachtnaam van de deadline voor wijzigingen en annuleren welke te raadplegen is in de bevestigings-mail en/of bij toepassing van artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden. Indien de Klant de overeenkomst niet (tijdig) beëindigt c.q. opzegt, en hij blijft vanaf de aangekondigde ingangsdatum de gewijzigde algemene voorwaarden gebruik maken van de Producten dan zijn de gewijzigde algemene voorwaarden vanaf dat ogenblik op de overeenkomst van toepassing.

Eventuele nietigheid van één of meerdere bedingen uit deze Algemene Voorwaarden of een gedeelte daarvan, doet geen afbreuk aan de geldigheid en toepasselijkheid van de andere clausules en/of de rest van de bepaling in kwestie. In geval van nietigheid van één van de bepalingen, zullen Hoorzorg Van Looveren en de Klant te goeder trouw onderhandelen om het nietige beding te vervangen door een equivalente bepaling die beantwoordt aan de geest van de Algemene Voorwaarden.

2. Bestellingen, prijzen en beschikbaarheid

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in euro en, tenzij anders vermeld, inclusief btw. Alle prijzen van de Producten zijn exclusief leveringskosten.

De leveringskosten zijn ten laste van de Klant. De leveringskosten zullen afhankelijk zijn van het gewicht en de omvang van het Product en van de locatie waarnaar de Producten moeten worden verzonden. Indien administratieve kosten en/of een waarborg (voor o.a. het hoorapparaat) worden aangerekend, wordt dit apart vermeld. De totale prijs zal aan de Klant gecommuniceerd worden tijdens het betalingsproces op de website of in de fysieke winkel/praktijk.

Het aanbod en de prijzen van Hoorzorg Van Looveren zijn geldig zolang ze zichtbaar zijn op de website en/of in de winkel. De Producten worden gefactureerd op basis van de prijzen geldend op het moment van de plaatsing van de bestelling zoals aangegeven op de website of anderszins vastgesteld of overeengekomen tussen Hoorzorg Van Looveren en de Klant.

Elke verhoging van het btw-tarief (of andere toepasselijke belastingen) tussen de bestelling en de uitvoering ervan zal ten laste van de Klant vallen.

Als een Product niet correct geprijsd is op de website, zal Hoorzorg Van Looveren schriftelijk contact opnemen met de Klant zodra zij kennis krijgt van de onjuiste prijs. De Klant heeft in voorkomend geval de mogelijkheid om de Producten te kopen of de bestelling te annuleren in overeenstemming met de annuleringsprocedure bepaald in artikel 5. De bestelling wordt in dit geval pas verwerkt nadat Hoorzorg Van Looveren de instructies van de Klant heeft ontvangen binnen de vijf (5) dagen vanaf het moment dat Hoorzorg Van Looveren de Klant in kennis heeft gesteld.

Als Hoorzorg Van Looveren geen antwoord van de Klant ontvangt binnen de hierboven vermelde termijn, behandelt Hoorzorg Van Looveren de bestelling als geannuleerd en stelt ze de Klant hiervan in kennis.

De overeenkomst tussen Hoorzorg Van Looveren en de Klant komt tot stand van zodra de bestelling door Hoorzorg Van Looveren bevestigd wordt via e-mail op het door de Klant opgegeven e-mailadres en/of via de levering van de Producten door Hoorzorg Van Looveren.

Iedere geplaatste bestelling houdt een betalingsverplichting in voor de Klant.

De Producten zijn bedoeld voor individueel gebruik en niet voor wederverkoop.

Hoorzorg Van Looveren verwerkt de geplaatste bestellingen zolang de voorraad strekt en binnen de in deze voorwaarden geformuleerde beperkingen. Hoorzorg Van Looveren kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een Product.

Hoorzorg Van Looveren behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren onder andere indien de Producten niet beschikbaar zijn of bij een ernstig vermoeden van rechtsmisbruik of kwade trouw in hoofde van de Klant.

Om een bestelling te plaatsen, moet de Klant meerderjarig zijn. Indien de Klant nog minderjarig is, mag hij deze bestelling niet plaatsen. Dat moet dan gebeuren door zijn ouders of wettelijke vertegenwoordiger.

3. Facturatie en betaling

Voor betaling kan de Klant alleen gebruik maken van de bij de bestelling overeengekomen en aangegeven betaal mogelijkheden. De Klant is verplicht binnen de overeengekomen betalingstermijn te betalen.

Bestellingen via de website dienen onmiddellijk te worden betaald bij de bestelling op een van de wijzen voorgesteld bij de bestelling op de website. In het algemeen en daarbuiten geldt dat de facturen of betalingsverzoeken van Hoorzorg Van Looveren contant betaalbaar zijn bij aankoop of via overschrijving op het rekeningnummer BE92 6524 8154 0923 uiterlijk op de op de factuur of het betalingsverzoek vermelde vervaldatum (betalingstermijn 8 dagen).

Indien de Klant in gebreke blijft binnen de overeengekomen betalingstermijn te betalen, zal Hoorzorg Van Looveren een kosteloze herinnering sturen. In geval van niet-betaling binnen de veertien (14) kalenderdagen, zullen er verwijntresten verschuldigd zijn tegen de referentie-intrestvoet vermeerderd met acht (8) procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

Daarenboven zal er een forfaitaire vergoeding worden aangerekend ten bedrage van:

- 20 euro als het nog verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10% van het nog verschuldigde saldo als dit saldo hoger is dan 150,00 euro en lager dan of gelijk is aan 500,00 euro;
- 65 euro vermeerderd met 5% van het nog verschuldigde saldo als dit saldo hoger is dan 500 euro, dit evenwel met een maximale forfaitaire vergoeding van 2.000,00 euro.

De onvoorwaardelijke betaling door de Klant (van een deel) van het factuurbedrag, geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur.

De Klant is niet gerechtigd om een betaling in te houden in geval van klachten met betrekking tot de geleverde Producten.

Hoorzorg Van Looveren behoudt zich het recht voor de wijze van facturatie aan te passen in het algemeen of in functie van de behoeften van de Klant. De Klant stemt principieel in met elektronische facturatie en elektronische communicatie vanwege Hoorzorg Van Looveren.

Hoorzorg Van Looveren is gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst, zoals het bezorgen, onderhouden of bijregelen van de hoorapparaten, te onderbreken als en zolang de Klant niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

4. Verzendingen, leveringen en aanvaarding

Hoorzorg Van Looveren levert de bestelde Producten op het tijdstip, de plaats en in de omstandigheden zoals bepaald in de bevestiging van de bestelling en slechts na volledige betaling van de prijs, tenzij daarover afwijkende afspraken werden gemaakt. Leveringstermijnen zijn benaderend en worden louter te indicatieve titel vermeld. Eventuele vertraging in de levering kan geen aanleiding geven tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst door de Klant.

Producten besteld via telefoon of de website worden uitsluitend geleverd in België of Benelux. De levering gebeurt door Bpost of een andere door Hoorzorg Van Looveren aangestelde koerierdienst en geschiedt op risico van de Klant.

Indien het Product niet meer voorradig/beschikbaar/leverbaar is, zal Hoorzorg Van Looveren de Klant hiervan verwittigen en de betaling van het artikel integraal terugstorten.

Leveringen gebeuren op het leveringsadres dat door de Klant wordt opgegeven bij de bestelling. Hoorzorg Van Looveren is niet verantwoordelijk voor problemen bij de levering die het gevolg zijn van foutieve of onvolledige adresgegevens opgegeven door de Klant.

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering of afhaling, moeten door de Klant onverwijld, ten laatste acht (8) kalenderdagen na ontvangst, worden gemeld aan Hoorzorg Van Looveren via e-mail info@hoorzorgvanlooveren.org of per post. Bij gebrek hieraan, wordt de levering geacht te zijn aanvaard. Na kennisgeving zal zij de Klant de nodige instructies geven met betrekking tot de Producten.

5. Herroeping en annulering

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in de hoedanigheid van consument een bestelling voor een Product plaatsen bij Hoorzorg Van Looveren via de website of per telefoon. De Klant heeft enkel in dat geval het wettelijke recht om binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

ALGEMENE VOORWAARDEN FACTURATIE HOORZORG VAN LOOVEREN – PAGINA 2 van 2

De herroepingstermijn verstrijkt veertien (14) kalenderdagen na de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de leverancier is, het Product fysiek in bezit krijgt (indien de levering van een Product bestaat uit verschillende onderdelen of zendingen, gaat de herroepingstermijn in van zodra de laatste zending of onderdeel in het bezit van de klant werd gesteld).

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Hoorzorg Van Looveren door middel van een ondubbelzinnige verklaring (aangetekend of e-mail, dan wel door gebruik van het op de website <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> ter beschikking gestelde modelformulier) op de hoogte stellen van de beslissing om de overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn verstrijkt.

De Klant moet het product onverwijd, en in ieder geval niet later dan veertien (14) kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan Hoorzorg Van Looveren of een door haar aangewezen derde.

De directe kosten voor het terugzenden van het Product worden aan de klant aangerekend. Indien het teruggestuurde Product op een of andere manier in waarde verminderd is (bijvoorbeeld door beschadiging), behoudt Hoorzorg Van Looveren zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van het Product door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Enkel het Product dat zich in de originele verpakking bevindt, samen met alle toebehoren, eventuele certificaten, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kan worden teruggenomen.

Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal Hoorzorg Van Looveren alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, met betrekking tot het teruggezonden Product, aan de Klant terugbetalen. Bij verkoopovereenkomsten zal Hoorzorg Van Looveren wachten met de terugbetaling totdat zij alle goederen heeft teruggekregen. Indien, ten gevolge van een keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Hoorzorg Van Looveren voorgestelde levering, bijkomende kosten worden veroorzaakt, worden deze niet terugbetaald door Hoorzorg Van Looveren. Dit herroepingsrecht is niet van toepassing bij de levering van een volgens de specificaties van de Klant vervaardigd product (bijvoorbeeld op maat of op specifieke vraag volgens ontwerp van Hoorzorg Van Looveren) of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

De Klant heeft daarnaast ook het recht om een bestelling zonder opgave van redenen en zonder kosten te annuleren of te wijzigen voordat de bestelling werd verzonden. De Klant kan de bestelling annuleren door verzending van een e-mail naar info@hoorzorgvanlooveren.org, per post of per telefoon.

Na annulering van de bestelling via e-mail ontvangt de Klant een bevestiging van de annulering via e-mail.

6. Garantie

De Klant heeft recht op een wettelijke garantie van twee (2) jaar. De wettelijke garantie dekt elk defect of gebrek aan conformiteit van de Producten dat zich manifesteert binnen een termijn van twee (2) jaar vanaf de datum van levering van de Producten. De Klant moet Hoorzorg Van Looveren via e-mail info@hoorzorgvanlooveren.org of per post informeren over de gebrekkige Producten binnen een redelijke termijn nadat het gebrek bekend is of redelijkerwijs gekend had kunnen zijn door de Klant. Bij hoortoestellen is er een mogelijkheid om de garantie uit te breiden naar vijf (5) jaar.

Indien een gebrek zich voordoet binnen de wettelijke garantietermijn van twee (2) jaar of de verlengde garantietermijn van vijf (5) jaar, moet de Klant de procedure volgen zoals bepaald in artikel 5. Na teruggave van het gebrekkige Product zal Hoorzorg Van Looveren, naar eigen goeddunken van de Klant, de Klant een nieuw Product sturen of het Product repareren, en alle kosten dragen in verband met de omruiling/reparatie van de Producten. Het Product kan alleen worden vervangen en geleverd in zoverre het nog steeds beschikbaar/in voorraad is bij de leveranciers van Hoorzorg Van Looveren. Indien de herstelling of vervanging niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft de Klant het recht om een prijsvermindering te eisen of om de Overeenkomst te beëindigen en zal Hoorzorg Van Looveren de prijs terugbetalen in overeenstemming met artikel 8. Indien de consument Producten heeft aangekocht als geschenk, heeft de consument het recht om de garantietermijn geheel of gedeeltelijk over te dragen aan de begunstigde, zonder toestemming van Hoorzorg Van Looveren.

7. Klachtenprocedure

Als de Klant klachten heeft, kan hij contact opnemen met Hoorzorg Van Looveren via haar klantendienst op het telefoonnummer +32 3 322 73 91 (bereikbaar van maandag tot vrijdag tussen 9u en 16u), het e-mailadres info@hoorzorgvanlooveren.org en per post op het adres Herentalsebaan 275, 2150 Borsbeek.

Ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Hoorzorg Van Looveren binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Indien de Klant niet tevreden is over de manier waarop de klacht werd behandeld, kan de Klant die een consument is ook contact opnemen met de Consumentenombudsdienst (www.consumentenombudsdienst.be). De Klant kan zijn klacht ook indien bij het door de Europese Unie ter beschikking gestelde onlineplatform voor geschillenbeslechting, <http://ec.europa.eu/odr> (ODR). Voor België is het contactpunt van de ODR het Europees Centrum voor de Consument, gelegen te 1060 Brussel, Hollandstraat 13 (odr@ecbelgium.be, tel. +3228923712).

8. Eigendomsvoorbehoud

Alle door Hoorzorg Van Looveren geleverde Producten, zelfs als ze geïncorporeerd zijn, blijven de eigendom van Hoorzorg Van Looveren tot de volledige betaling van de prijs, i.e. de hoofdsom vermeerderd met de eventuele interesten, kosten en belastingen. Zolang de volledige betaling niet heeft plaats gevonden, is de Klant er niet toe gerechtigd ze te gebruiken (m.u.v. artikelen met een ondertekend proefdocument), te verkopen, in pand te geven, of als waarborg te gebruiken ten gunste van derden.

9. Aansprakelijkheid

Onverminderd afwijkende dwingende wetgeving en behalve in geval van bedrog of opzet in hoofde van Hoorzorg Van Looveren, is Hoorzorg Van Looveren niet gehouden tot vergoeding voor enige schade die rechtstreeks of onrechtstreeks zou voortvloeien uit de door Hoorzorg Van Looveren geleverde Producten.

Indien de aansprakelijkheid van Hoorzorg Van Looveren zou komen vast te staan, wordt de aansprakelijkheid van Hoorzorg Van Looveren beperkt tot directe en materiële schade, met uitsluiting van indirecte schade zoals o.m. gevolgschade, winstderving, omzetverlies, inkomstderving, productiebeperkingen, administratie- of personeelskosten en/of vorderingen van derden.

De aansprakelijkheid van Hoorzorg Van Looveren zal in ieder geval beperkt zijn tot de vervanging van het geleverde, tot terugbetaling van het gefactureerde bedrag per levering of tot de dekkingslimiet van de aansprakelijkheidsverzekering onder aftrek van gemaakte kosten.

Hoorzorg Van Looveren is niet aansprakelijk voor overmacht, ongeluk, tekortkomingen van de Klant zoals verkeerd opvolgen van product- en gebruiksaanwijzingen en eventuele waarschuwingen. Enkel de Klant is aansprakelijk voor het specifieke gebruik dat hij van de verkochte Producten maakt en/of de doeleinden waarvoor hij deze aanwendt.

Een door Hoorzorg Van Looveren verkocht Product met een door haar aanvaard gebrek wordt desgevallend vervangen of hersteld. Indien de kosten van herstelling buiten verhouding zijn, behoudt Hoorzorg Van Looveren zich het recht voor het Product te vervangen door een gelijkaardig artikel of de Klant terug te betalen onder aftrek van gemaakte kosten.

10. Verwerking van persoonsgegevens

Hoorzorg Van Looveren gebruikt de persoonsgegevens van de Klant uitsluitend in overeenstemming met de Privacyverklaring vermeld op de website.

11. Intellectuele eigendomsrechten

De inhoud van deze website, met inbegrip van merken, logo's, ontwerpen, tekeningen, data, product- en/of bedrijfsnamen, teksten, beelden, software e.d.) zijn beschermd door intellectuele rechten (o.m. het auteursrecht en het merkenrecht) die toebehoren aan Hoorzorg Van Looveren of aan derden die het gebruik ervan aan Hoorzorg Van Looveren hebben toegestaan. Het is niet toegestaan om gelijk welke informatie of inhoud die werd verkregen te wijzigen, te kopiëren, te verdelen, te verspreiden, opnieuw aan te bieden, te reproduceren, te publiceren, af te staan onder licentie, over te dragen of te verkopen noch om afgeleide werken van de voornoemde elementen te creëren, anders dan voor persoonlijk gebruik. De levering van de Producten door Hoorzorg Van Looveren houdt geen enkele overdracht of terbeschikkingstelling van haar intellectuele rechten in.

Het is niet toegestaan, om welke reden dan ook en op welke wijze dan ook, om een automatische link in te stellen tussen de website van Hoorzorg Van Looveren en een andere website dan wel enige link die automatisch terugkoppelt naar de website van Hoorzorg Van Looveren.

12. Geschillen en bevoegdheid

Op alle overeenkomsten tussen de Klant en Hoorzorg Van Looveren is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

In geval van geschillen die uit de overeenkomsten tussen Hoorzorg Van Looveren en de Klant en/of deze algemene voorwaarden voortvloeien, zijn enkel de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen bevoegd.

Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door Hoorzorg Van Looveren houdt nooit een afstand van recht in.