



**Felbelgra**  
united in  
graphics

## ALGEMENE VOORWAARDEN – E-COMMERCE en WEB-TO-PRINT TOEPASSINGEN

Opgesteld door FEBELGRA, Federatie van de Belgische Grafische Industrie vzw,  
lid van het Verbond van Belgische Ondernemingen.

### Artikel 1 - Algemene bepalingen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt door een bezoeker van deze e-commerce website (koper). Het plaatsen van een bestelling via de webwinkel van ... houdt in dat de koper deze voorwaarden geraadpleegd heeft en de toepasselijkheid van deze voorwaarden uitdrukkelijk aanvaardt, met uitsluiting van alle andere voorwaarden. Bijkomende voorwaarden van de koper worden uitgesloten, behoudens wanneer de verkoper deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk aanvaardt heeft.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op het volledige aanbod en diensten van de verkoper en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen de verkoper en de koper.

Deze algemene voorwaarden en beroepsgebruiken gelden voor al onze offertes, werkopdrachten, overeenkomsten en leveringen in het kader van e-commerce. Elke offerte en aanvaarding van een dergelijke bestelling gebeurt onder de opschortende voorwaarde van goedkeuring door de kredietverzekeraar van de verkoper.

De koper erkent de algemene voorwaarden te kennen, vooraleer hij de bestelling plaatst.

### Artikel 2 - Identificatie van de verkoper

Naam ondernemer: ...  
Maatschappelijke zetel: ...  
Afhhaalpunt goederen: ...  
Telefoonnummer: ...  
Email: ...  
Btw-nummer: ...  
RPR ...

### Artikel 3 - Verkoopvoorstellen

De verkoopvoorstellen van de verkoper zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van nazicht van de te reproduceren en/of de te zetten documenten. De verkoper behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren. Hij wordt pas geacht de bestelling te aanvaarden na schriftelijke bevestiging of na het aangaan van productiekosten.

### Artikel 4 – Offerten

4.1. De offerteprijs geldt alleen voor de opdracht vermeld in de offerte. De verkoper zal wijzigingen door de koper aan de oorspronkelijke offertegegevens verrekenen. Bij gebrek aan bepaling door de koper, kiest de verkoper vrij de lettersoort, evenals de lay-out. De offertes worden steeds opgesteld inclusief BTW en alle belastingen, behoudens deze die door de aard van het goed of de dienst niet redelijkerwijs vooraf kunnen worden berekend. Deze kosten vallen steeds ten laste van de koper. De koper die kan genieten van een verminderd BTW-tarief of van een vrijstelling van BTW, moet hiervoor de nodige bewijzen leveren bij de aanvang van de opdracht. De geldigheidsduur van een offerte bedraagt één maand voor de uitvoering van een opdracht binnen de drie maanden. Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.

4.2. Ingeval de prijzen van grondstoffen (inclusief energiebronnen), halffabricaten en bijhorende diensten, nodig voor het uitvoeren van de opdracht, méér dan 2% afwijken tussen het tijdstip van het verkoopvoorstel van de verkoper en het tijdstip van levering van de goederen en/of diensten, is de verkoper gerechtigd om de overeen gekomen prijs aan te passen a rato van de hem opgelegde prijscorrecties. De koper ontvangt in casu op eenvoudig verzoek een specifieke omschrijving van de reden die hiertoe aanleiding gaf.

### Artikel 5 - Het aanbod

De verkoper biedt in de online catalogus een zo duidelijk mogelijke omschrijving aan van het product. Deze omschrijving moet de koper toelaten om een beoordeling te maken van het product. De productomschrijving slaat uitsluitend op de woordelijke omschrijving. De bijhorende foto's zijn louter illustratief en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn. De foto's geven een indruk van hoe een bepaald product eruit ziet. De foto's kunnen door weergave op een computerscherm afwijkingen bevatten. Ondanks het feit dat de online catalogus en de e-commerce website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat, of niet up-to-date is. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de verkoper niet. Wanneer de koper specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de koper om vooraf contact op te nemen met onze klantendienst.

Aanbiedingen en overeenkomsten geschieden onder voorbehoud van de beschikbaarheid van producten (zolang de voorraad strekt). De verkoper kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een product tijdelijk niet op

voorraad is, wordt dit zo snel mogelijk op de internetsite vermeld. Mocht de koper intussen de goederen reeds besteld hebben, zal contact opgenomen worden met de koper. Er kan afgesproken worden om een alternatief product ter beschikking te stellen. Het verschil in waarde wordt in dat geval bijgepast door de koper of verkoper. De koper kan ook opteren om af te zien van de aankoop van het desbetreffende product. In dat geval wordt het betaalde product teruggestort.

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder bepaalde voorwaarden gebeurt, wordt dit in het aanbod vermeld. De koper dient rekening te houden met deze specifieke voorwaarden.

### Artikel 6 - Online aankopen - bestellingen

De overeenkomst is bindend ten aanzien van de koper bij aanvaarding tijdens de laatste stap van de bestelprocedure. De overeenkomst is bindend ten aanzien van de verkoper zodra deze een bericht ter bevestiging van de bestelling verstuurt. Dit bericht ter bevestiging impliceert het tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst. De verkoper heeft ten allen tijde het recht om een bestelling te weigeren, onder andere in geval van ernstige tekortkoming van de koper met betrekking tot de bestelling of elke andere bestelling of overeenkomst waarbij de koper betrokken is. De koper wordt hiervan via email op de hoogte gebracht.

De producten die via deze e-commerce website worden aangeboden vormen een aanbod dat afhankelijk wordt gesteld van de voorwaarden van aanvaarding door de verkoper. Het bezorgen aan de verkoper van productie-elementen (grondstoffen, model, kopij en/of digitale bestanden, ...) met verzoek, zonder uitdrukkelijk voorbehoud, een proef of ontwerp te leveren, brengt de verbintenis met zich aan deze verkoper de uitvoering van het werk toe te vertrouwen of hem voor de veroorzaakte kosten te vergoeden.

### Artikel 7 - Prijzen

De prijzen van het aanbod zijn uitgedrukt in euro, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de koper te dragen taksen of belastingen. Indien de prijs door de aard van het goed of de dienst redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, zal de verkoper de manier waarop de prijs moet worden berekend meedelen.

De individuele productprijzen zijn uitgedrukt exclusief alle vracht-, leverings-, of portokosten en eventuele andere kosten. Deze bijkomende kosten worden in de laatste stap van de bestelprocedure weergegeven of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, meegedeeld dat dergelijke extra kosten verschuldigd zijn. Speciale aanbiedingen zijn slechts geldig voor de geldigheidsduur en onder de voorwaarden zoals vermeld bij de specifieke aanbieding.

### Artikel 8 – Indexering

Wanneer de lonen en/of de prijzen van de grondstoffen stijgen, worden de (offerte)prijzen herzien volgens de Felbelgra-indexatieformule, die op eerste verzoek aan de klant gezonden wordt.

### Artikel 9 – Betalingsvoorwaarden

Bij alle betalingen geldt, tenzij anders afgesproken, een onmiddellijke online betaling. De betaling van de producten kan aldus op volgende verschillende manieren gebeuren:

- Via kredietkaart.
- Via Bancontact.
- Via Overschrijving.

Voor betalingen met factuurdatum geldt een dertig dagen betaaltermijn. De koper die niet binnen de gestelde betaaltermijn handelt is automatisch en van rechtswege in gebreke. Bij betaling op factuur geldt dat wanneer de kans bestaat dat de uitvoering van de betaling in gevaar komt ten gevolge van een verslechtering van het vermogen van de koper na afsluiten van de opdracht, de verkoper het recht heeft om een vooruitbetaling te verlangen, goederen achter te houden en verdere verwerking te staken. Deze rechten heeft de verkoper ook wanneer de koper achterstaat met de betaling van de reeds geleverde goederen. Doch zullen, bij stopzetting, de reeds geproduceerde artikelen alsnog moeten betaald worden.

De koper kan enkel vorderingen met de verkoper verrekenen wanneer die juridisch bekrachtigd, onbetwist of door de verkoper erkend werden. Rechten om goederen achter te houden zijn enkel aan te vechten door de rechtstreekse koper en niet door een derde. Vorderingen tegen de verkoper zijn niet overdraagbaar. Indien een consument een voorschot heeft betaald en de levering wordt uitgesteld, dan wordt hem een bestelbon afgeleverd.

### Artikel 10 - Levering-afhaling-verzending en tijdstippen

De koper kan aanduiden tijdens de bestelprocedure of de goederen afgehaald zullen worden of mogen geleverd worden. De verkoper zal in een e-mail of telefonisch de koper op de hoogte brengen wanneer de goederen geleverd zullen worden.

Tenzij anders overeengekomen, worden de goederen uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de bestelling ter beschikking gesteld van de koper. Uitzonderingen op de termijn worden vermeld bij de beschrijving van het product. De bij de bestelling bedongen termijnen beginnen eerst te lopen vanaf de werkdag die op de afgifte van de nodige elementen volgt.

De overeengekomen leveringstermijnen worden minstens verlengd in volgende gevallen:

- Indien de levering afhankelijk is van de inlevering van de nodige elementen door de koper, inclusief de terugzending van de verbeterde proeven en van het "goed voor druk".
- Bij gebrek aan betaling van de desbetreffende goederen, behoudens andersluidende afspraak.

Indien het uitvoeren van een opdracht, op verzoek van de koper, binnen een kortere termijn dan de normale of voorziene termijn, extra kosten veroorzaakt, worden deze in rekening gebracht.

Het afhaalpunt is gesitueerd op ... (adres). De goederen kunnen afgehaald worden op ... tussen ...u. en ...u of op een ander overeengekomen tijdstip.

Artikelen besteld via deze webwinkel worden uitsluitend geleverd in ... (territoriaal gebied).

De levering gebeurt door eigen vervoer of externe vervoerders. Naar aanleiding van een verstuurd doch niet-geleverde bestelling wordt onmiddellijk een onderzoek ingesteld bij de verantwoordelijke vervoerder. Dit onderzoek neemt meerdere dagen in beslag waarbij niet kan worden overgegaan tot terugbetaling of een andere verzending.

Er is sprake van een levering zodra de bestelde producten één keer aan de afnemer zijn aangeboden. Het is de verantwoordelijkheid voor de koper om de levering op de afgesproken plaats mogelijk te maken in aanwezigheid van de koper of een door de Koper aangewezen derde partij. Bij de levering moet de koper de bijhorende leveringsbon aftekenen voor ontvangst.

Indien de Koper afwezig is op het ogenblik van levering moet de Koper de procedure die de externe vervoerder voorstelt volgen. De eventuele kosten van een nieuwe leveringspoging zijn volledig voor rekening van de Koper indien een aangeboden levering onsuccesvol is ten gevolge van een tekortkoming door de Koper of de door Koper aangewezen derde partij.

De verkoper draagt het risico voor beschadiging en/of vermissing van de goederen tot op het moment van levering. Het risico van de goederen gaat over op de Koper zodra de Koper of een door hem aangewezen derde partij de bestelde producten in ontvangst neemt. Iedere levering vereist in principe het aftekenen van de bijhorende leveringsbon, maar een gebrek aan ondertekening heeft geen invloed op de overdracht van het risico.

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering, moeten door de koper onmiddellijk aan de verkoper gemeld worden.

In het geval dat de koper verkiest om een extern bedrijf in te schakelen voor het transport zijn alle kosten voor rekening van de koper. In dit geval wordt het risico overgedragen op de koper vanaf de levering aan het externe bedrijf.

### Artikel 11 - Auteursrecht – Vermogensrecht

Wanneer een verkoper onder eender welke vorm een werk verricht of laat verrichten dat als een creatieproces in de zin van de wetgeving op intellectuele eigendom beschouwd wordt, behoudt de auteur-ontwerper de rechten die voortvloeien uit dit werk bijvoorbeeld het recht op reproductie. De koper kan deze rechten slechts bekomenmits een schriftelijke overeenkomst die de overdracht van de rechten regelt. Op basis van voornoemde bepalingen, beschikt de auteur-ontwerper van geïnformateerde gegevens en beelden, van een grafisch werkinstrument, van een matrix, enz. over de auteursrechten op deze producten. Deze bescherming is gebaseerd op de bepalingen van de wetgeving op intellectuele eigendom. De overdracht van auteursrechten en specifiek de overdracht van recht tot reproductie moet expliciet in een geschreven overeenkomst opgenomen worden: deze overdracht kan niet voortvloeien uit het feit dat het creatieproces voorzien werd in de opdracht of dat dit creatieproces speciaal vergoed werd. Ook de eigendomsoverdracht van het materiële product of de digitale gegevens aan de koper geeft geen aanleiding tot de overdracht van auteursrechten. Behalve indien een specifiek exclusiviteitscontract afgesloten werd, heeft de auteur-ontwerper het recht om zijn creatief werk opnieuw te gebruiken.

### Artikel 12 - Auteursrecht - Recht tot reproductie

Een opdracht met betrekking tot de reproductie van eender welk element dat door de koper aangeleverd werd en dat onder de bepalingen van de wetgeving op intellectuele eigendom valt, impliceert dat de koper over het reproductierecht beschikt. Hij vrijwaart de verkoper bijgevolg van rechtswege tegen elk geschil met

betrekking tot dit recht tot reproductie. Elke betwisting inzake reproductierechten schorst de uitvoering van de opdracht. Indien de koper digitale bestanden met software en lettertypes aanlevert voor de uitvoering van de opdracht, beschermt de koper de verkoper specifiek tegen elk geschil met betrekking tot het verkrijgen van de software en de lettertypes en algemeen tegen elk geschil met betrekking tot het gebruik van de software. De verkoper is niet verantwoordelijk voor inbreuken op reproductierechten van derden, indien hij te goeder trouw de opdracht uitvoerde. Alleen de koper is aansprakelijk.

#### Artikel 13 - Vermelding van de naam van de verkoper en/of auteur-ontwerper

De koper mag zich niet verzetten tegen het vermelden van de naam van de verkoper en/of de auteur-ontwerper, zelfs indien op het drukwerk reeds de naam van een uitgever of tussenpersoon, publiciteitsagent of andere vermeld staat.

#### Artikel 14 - Clause van confidentialiteit

Elk van de partijen verbindt zich ertoe de vertrouwelijke gegevens, inlichtingen, informatie, toepassingen, methodes en know-how alsook eender welk soort document waarvan zij kennis kreeg tijdens de uitvoering van het contract niet te verspreiden of te communiceren, niet te laten verspreiden of te laten communiceren, niet direct of indirect te gebruiken, tenzij de andere partij hiervoor op voorhand schriftelijk de toestemming gaf. De verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit artikel voorzien is, geldt zolang de betreffende informatie een vertrouwelijk karakter heeft, dus ook na het einde van het contract.

#### Artikel 15 - Eigendom van de productie-elementen

De productie-elementen die nodig zijn om een opdracht tot een goed einde te brengen blijven de eigendom van diegene die ze gemaakt heeft en/of verkoopt. Maar enerzijds, kan de eigendom van deze elementen (bijvoorbeeld de foto's, de films, de diskettes, allerhande dragers van digitale bestanden, enz.) op elk moment overgedragen worden aan de koper mits uitdrukkelijke overeenkomst, en onder voorbehoud van de regels vervat in artikel 11. En anderzijds, wanneer de productie-elementen een vorm aangenomen hebben die door de koper gebruikt kan worden om nieuwe creaties te maken die reproductierechten met zich mee zullen brengen, behoudt de auteur-ontwerper het exclusiviteitsrecht op de productie-elementen die hij gemaakt heeft, behalve wanneer de partijen een uitdrukkelijke overeenkomst sluiten die de modaliteiten van het gebruik van deze elementen door de koper regelt.

#### Artikel 16 – Proef

Op vraag van de koper zorgt de verkoper voor een eenvoudige proef. Verzorgde proeven bijvoorbeeld kleurgetrouwe proeven of proeven op het besteld papier worden extra aangerekend. Vraagt de koper geen proef, dan wordt hij geacht een goed voor druk te hebben gegeven.

#### Artikel 17 – Correcties

De verkoper moet de door de koper aangeduide correcties (laten) uitvoeren, maar is niet aansprakelijk voor niet aangeduide spellings-, taalkundige of grammaticale fouten. Wijzigingen in het oorspronkelijk order van welke aard ook (in de tekst, in de bewerking of plaatsing van illustraties, in de formaten, enz.) schriftelijk of op een andere wijze door of namens de koper aangebracht, worden aan de koper extra gefactureerd en verlengen de uitvoeringstermijn. Dit geldt eveneens voor de machinesilstanden in afwachting van het "goed voor druk". De mondelinge, bijvoorbeeld per telefoon, opgegeven wijzigingen worden uitgevoerd op risico van de opdrachtgever.

#### Artikel 18 - Goed voor druk

Het overmaken door de opdrachtgever van een gedagtekend en ondertekend "goed voor druk" ontslaat de verkoper van alle verantwoordelijkheid voor de tijdens of na het drukken vastgestelde fouten of weglatingen. Het "goed voor druk" blijft eigendom van de verkoper en dient als bewijsmiddel in geval van betwisting.

#### Artikel 19 - Materialen van de koper - Beschikking

Indien de koper materiaal ter beschikking stelt van de verkoper, moet dit op tijd (rekening houdend met de orderplanning), degelijk verpakt en franco geleverd worden in de bedrijfsgebouwen van de verkoper. Het voor ontvangst tekenen van de vervoerdocumenten bevestigt enkel de ontvangst van het materiaal. Als de opdrachtgever prepress-materiaal digitaal levert zonder uitgeprinte versie ervan, dan draagt de verkoper geen enkele verantwoordelijkheid voor het resultaat van de uitbelichting. Als de koper digitale bestanden ter beschikking stelt van de verkoper, dan moet hij zelf de originele bestanden bewaren en is hij verantwoordelijk voor de kwaliteit van deze bestanden. De verkoper is niet verantwoordelijk voor de typografische kwaliteit van de opnameklare modellen of bestanden van opgemaakte pagina's, die hij van de koper ontvangt. Behoudens opzet en zware fout van de verkoper, zijn personeel of onderaannemers, zullen moeilijkheden of vertraging tijdens de productie, veroorzaakt door problemen met geleverde materialen, de leveringstermijn verlengen en de prijs verhogen met de door deze problemen veroorzaakte bijkomende kosten.

#### Artikel 20 - Materialen van de koper - Bewaring

De verkoper is nooit verplicht de materialen van de koper te bewaren. Indien de koper wenst dat de verkoper productie-elementen zoals zetwerk, filmen, montages, kapvormen, ontwerpen, tekeningen, diskettes, programma's, digitale (gegevens)bestanden, ... van de koper bewaart, zal hij dit schriftelijk vóór de uitvoering van de opdracht met

de verkoper overeenkomen. De bewaring gebeurt dan op risico van de koper, die de verkoper uitdrukkelijk ontslaat van elke aansprakelijkheid in verband met deze bewaring (o.a. verlies of beschadiging), behalve in geval van opzet of zware fout van de verkoper.

#### Artikel 21 - Materialen van de koper - Risico

Alle goederen (origineelen, modellen, films, informatiedragers, drukdragers, enz.) toevertrouwd door de koper en die in het bedrijf van de verkoper staan, blijven er voor rekening en risico van de koper, die uitdrukkelijk de verkoper van elke verantwoordelijkheid van welke aard ook ontslaat, onder andere in geval van beschadiging of verlies, hetzij geheel of gedeeltelijk, en dit om welke reden ook, behalve in geval van opzet, zware fout van de verkoper, zijn personeel of onderaannemers. Hetzelfde geldt voor de goederen die voor de koper bestemd zijn. De bewaringskosten worden in rekening gebracht met ingang van de aan de koper betekende datum. Bij gebrek aan betaling op de overeengekomen datum, zullen deze goederen als waarborg en pand voor de verschuldigde sommen mogen weerhouden worden.

#### Artikel 22 - Materialen van de koper - Verzekering

Bij schriftelijke aanvraag is de verkoper bereid alle risico's te laten dekken door een verzekering waarvan de premie ten laste van de koper valt. Deze verzekering dekt alleen de herstelling van de schade aan het materiaal, doch nooit enige waardevermindering die het gevolg kan zijn van deze herstelling, noch enige onrechtstreekse schade, zoals, o.a. winstderving.

#### Artikel 23 - Afwijkingen

Voor papier, karton en boekbindersmateriaal, verwerkt door de verkoper, aanvaardt de koper de toleranties, opgelegd door de fabrikanten van deze materialen. De verkoper mag 5 % (met een minimum van honderd exemplaren) meer of minder dan het bestelde aantal exemplaren leveren en factureren. Van drukwerk dat een ingewikkelde of bijzonder moeilijke afwerking vereist, mag de verkoper 20 % (met een minimum van 200 exemplaren) meer of minder dan het bestelde aantal exemplaren leveren en factureren. De minder- of meerexemplaren worden verrekend tegen de prijs van bijkomende exemplaren.

#### Artikel 24 - Speciale vereisten

Alle opdrachten worden uitgevoerd met de normaal beschikbare grondstoffen. Speciale vereisten zoals lichteheid van de inkt, geschiktheid voor voedingsmiddelen, e.a. moeten bij de prijsaanvraag door de koper opgegeven worden. Indien ze achteraf kenbaar gemaakt worden, kan dit aanleiding geven tot een prijsaanpassing.

#### Artikel 25 – Annulering

Indien op aanvraag van de koper de bestelling geannuleerd wordt, zal de facturatie plaatsvinden in het stadium van uitvoering waarin de bestelling (lonen, grondstoffen, onder aannemingen, enz.) zich bevindt. Het aangerekend bedrag zal bestaan uit de kosten die door de verkoper gemaakt werden, vermeerderd met een schadevergoeding wegens contractbreuk die 15 % van de overeengekomen prijs bedraagt, met een minimum van 75,00 euro. Bij onderbreking van een gegeven opdracht omwille van het laatijdig gevolg geven door de koper aan de aan hem voorgelegde stukken, zal na verloop van één maand de gegeven opdracht in haar stadium van uitvoering gefactureerd worden zoals hierboven aangegeven. Indien op aanvraag van de koper de uitvoering tijdelijk opgeschort wordt, kan een voorlopige facturatie plaatsvinden in het stadium van uitvoering waarin de bestelling (lonen, grondstoffen, onderaannemingen, enz.) zich bevindt.

#### Artikel 26 - Herroepingsrecht

De koper die handelt in de hoedanigheid van consument heeft het recht om aan de verkoper mede te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en dit zonder opgave van motief, binnen de 14 dagen na de dag waarop de koper of een door de koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt. De koper handelt in de hoedanigheid van consument indien hij een natuurlijke persoon is die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

De koper heeft geen recht op herroeping in volgende gevallen;

- Dienstovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de onderneming de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd; (Artikel VI.53.1° Wetboek Economisch Recht)
- De levering of verstreking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen; (Artikel VI.53.2° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn; (Artikel VI.53.3° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid; (Artikel VI.53.4° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van

gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken; (Artikel VI.53.5° Wetboek Economisch Recht)

- De levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten; (Artikel VI.53.6° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de onderneming geen invloed heeft; (Artikel VI.53.7° Wetboek Economisch Recht)
- Overeenkomsten waarbij de koper verkoper specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter verkoper bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de koper niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing; (Artikel VI.53.8° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken; (Artikel VI.53.9° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties; (Artikel VI.53.10° Wetboek Economisch Recht)
- Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling; (Artikel VI.53.11° Wetboek Economisch Recht)
- De terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoelinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien; (Artikel VI.53.12° Wetboek Economisch Recht)
- De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest; (Artikel VI.53.13° Wetboek Economisch Recht)

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de koper de verkoper, via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. De koper moet hierbij aantonen dat hij beroep kan doen op het herroepingsrecht en moet volgende gegevens duidelijk meedelen aan de verkoper:

- De vermelding van volgende drie data, namelijk de datum van order, de datum van ontvangst en de datum waarop het herroepingsrecht wordt gebruikt;
- Naam en adres van de koper;
- Handtekening van de koper.

Om de herroepingstermijn na te leven moet de koper zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

De koper moet de goederen onvervuld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan de verkoper. De koper is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de koper.

Indien de koper de overeenkomst herroept, zal de verkoper alle tot op dat moment van de koper ontvangen betalingen aan de koper terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat de verkoper op de hoogte is gesteld van de beslissing van de koper om de overeenkomst te herroepen. Eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de koper voor een andere wijze van levering dan de door de verkoper geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald. Bij verkoopovereenkomsten kan de verkoper wagen met de terugbetaling tot dat hij alle goederen heeft teruggekregen, of tot dat de koper heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

De verkoper betaalt de koper terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de koper de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de koper uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de koper voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt de verkoper zich het recht voor om de koper aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de koper dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

**Artikel 27 - Sancties voor niet-betaling**

Artikel 27.1. De facturen zijn betaalbaar ten laatste op de vervaldag in de onderneming van de verkoper. Wanneer een factuur niet tijdig wordt betaald, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een nalatigheidstrest van 12,5 % verschuldigd, tenzij de interest van de Wet op de bestrijding van de betalingsachterstand (wet van 02/08/2002) op het ogenblik van de factuurdatum en/of het ogenblik van de opeisbaarheid van de factuur, hoger is. Dan zal de hogere interest van de wet van 02/08/2002 toegepast worden.

Alsook is de verkoper gerechtigd op een schadeloosstelling tot dekking van de invorderingskosten, conventioneel bepaald op 15 % van de uitstaande schuld met een minimum van 150,00 EUR.

De verkoper heeft het recht een hogere vergoeding te vorderen indien hij kan bewijzen dat hij hogere schade heeft geleden. Bovendien heeft de verkoper dan het recht onmiddellijke betaling te vragen van alle andere nog niet vervallen facturen en van alle bedragen, waarvoor de verkoper uitstel van betaling toegestaan heeft aan de koper. De verkoper heeft dan bovendien het recht de uitvoering van lopende contracten te schorsen tot de koper zijn achterstallig betaald heeft.

Artikel 27.2. Deze clausule is uitsluitend van toepassing wanneer de koper een consument is in de zin van het Wetboek Economisch recht. Bij niet-betaling ten laatste op de vervaldatum zal de koper-consument een eerste kosteloze herinnering ontvangen. Bij niet-betaling binnen een termijn van 14 dagen kalenderdagen na de verzending van deze herinnering is de koper-consument interesten verschuldigd, ten belope van de interestvoet bedoeld in artikel 5, tweede lid van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De termijn van 14 dagen gaat bij verzending per post in op de derde werkdag na verzending van de herinnering, en bij een elektronische verzending op de eerste kalenderdag na de verzending. De koper-consument is bovendien bij gebrek aan betaling binnen een termijn van 14 kalenderdagen na de verzending van de herinnering, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, ten belope van de hiernavolgende bedragen:

- 20 € bij een openstaand saldo tot 150 €;
- 30 € + 10% van het gedeelte boven 150 € bij een openstaand saldo tussen 150 en 500 €;
- 65 € + 5% van het gedeelte boven 500€, zonder dat de te betalen vergoeding meer dan 2000€ kan bedragen.

De eerste herinnering wordt opgesteld conform art. XIX.2. §3 van het Wetboek Economisch Recht.

Eventuele invorderings- en uitvoeringskosten die optreden na de eerste herinnering blijven ten laste van de ingebreke gebleven koper-consument. De kosten voor bijkomende herinneringen mogen evenwel niet hoger liggen dan 7,50 euro per herinnering, exclusief portokosten.

**Artikel 28 – Retentierecht**

De verkoper heeft het recht de goederen te behouden tot de volledige prijs betaald is. Dit retentierecht geldt voor alle grondstoffen, documenten, elementen nodig voor de fabricage, voorwerpen, koopwaar, of benodigdheden die door de verkoper geleverd werden om de opdracht of prestatie uit te voeren en geldt voor alle documenten of zaken die als gevolg van de opdracht gerealiseerd werden. De koper wordt pas eigenaar van de verkochte goederen nadat de verschuldigde sommen volledig betaald zijn. De risico's die de goederen kunnen lopen vallen evenwel ten laste van de koper zodra zij klaar voor afhandeling worden gesteld. De koper verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van verkoper te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

**Artikel 29 – Klachten**

De koper is verplicht om de geleverde goederen onmiddellijk na ontvangst nauwkeurig te (laten) inspecteren. Indien er gebreken zijn, moet de koper de verkoper hiervan schriftelijk en zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. Onverminderd de wetgeving worden klachten in verband met de kwaliteit van de producten niet aanvaard indien er sprake is van verkeerd behandelen en verder in de volgende gevallen:

- Indien er na de aflevering veranderingen in of aan het product zijn aangebracht en die niet met toestemming van de verkoper zijn verricht;
- Indien de koper niet kan bewijzen dat hij het product bij de verkoper heeft gekocht;
- Indien de gebreken het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend of onoordeelkundig gebruik;
- Indien beschadiging is ontstaan door opzet, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud;
- Indien de beschadiging is ontstaan door transport, voor zover de koper de vervoerder zelf heeft aangesteld.

Op straffe van verval van recht moet de koper elke klacht of protest aangetekend zenden aan de verkoper uiterlijk binnen de 8 dagen na ontvangst van de eerste levering van goederen. Indien de koper de goederen niet in ontvangst neemt, begint de termijn van 8 dagen te lopen vanaf de datum van de uitnodiging de goederen in ontvangst te nemen. Bij ontstentenis hiervan, vanaf de factuurdatum. Indien de verkoper binnen deze termijn van 8 dagen geen klacht ontvangt, heeft dit tot gevolg dat de koper alle goederen volledig aanvaard heeft. Als de koper een deel van de geleverde goederen gebruikt of per post aan derden laat verzenden of voor verspreiding aan een distributieonderneming laat afgeven, houdt dat in dat hij de hele oplage aanvaard heeft. Gebreken aan een deel van de geleverde goederen geven de koper niet het recht heel de bestelling af te keuren. Op straffe van verval van recht moet de koper elke klacht of protest met betrekking tot de factuur van de bestelde goederen aangetekend zenden aan de verkoper uiterlijk binnen de 8 dagen na ontvangst van de factuur. Indien de verkoper binnen deze termijn van 8 dagen geen klacht ontvangt met betrekking tot de factuur, wordt beschouwd dat de koper zich akkoord verklaart met de factuur. De wettelijke garantielijc, zoals bepaald in artikel 1641 tot 1649 Burgerlijk Wetboek is onverkort van toepassing op deze overeenkomst. Iedere koper heeft recht op herstel bij de vaststelling van een gebrek in de levering van de verkochte zaak, conform de voorwaarden van de wettelijke garantielijc. Indien de koper handelt in de hoedanigheid van Consument geldt de wettelijke garantietermijn van twee (2) jaar (Artikel 1649bis – 1649quinquies Burgerlijk Wetboek). De koper kan geen beroep doen op zijn garantierecht indien de koper op het ogenblik van de koop kennis had van de gebreken.

**Artikel 30 – Overmacht**

Artikel 30.1. Gevallen van overmacht, en meer in het algemeen, alle omstandigheden die de uitvoering van de opdracht door de verkoper verhinderen, herleiden of vertragen of nog, die een buitensporige verzwarende veroorzaken van de nakoming van de door hem aangegane verbintenissen, ontheffen de verkoper van iedere aansprakelijkheid. Volgende omstandigheden worden onder meer, doch niet limitatief, als overmacht beschouwd: oorlog, burgeroorlog, mobilisatie, onlusten, staking en lock-out, zowel bij de verkoper als bij zijn toeleveranciers, machinebreuk, informaticavirus of bug, brand, waterschade, onderbreking van transportmiddelen, bevoorradingsmoeilijkheden in grondstoffen, materialen en energie door derden, en beperkingen of verbodsbepalingen opgelegd door de overheid.

Artikel 30.2. In geval van overmacht heeft de verkoper de keuze hetzij de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de overmachtsituatie heeft opgehouden te bestaan, hetzij de overeenkomst, al dan niet na aanvankelijk voor opschorting te hebben gekozen, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De koper heeft in beide gevallen geen recht op enige schadevergoeding. Indien de periode waarin, door overmacht de nakoming van de verplichtingen door de verkoper onmogelijk is, langer duurt dan dertig (30) dagen, is ook de koper bevoegd de overeenkomst gedeeltelijk (voor de toekomst) te ontbinden, met dien verstande dat de verkoper gerechtigd is voor de reeds geleverde zaken (c.q. goederen/diensten), en gemaakte kosten, een factuur te sturen. Bij gedeeltelijke ontbinding bestaat geen verplichting tot vergoeding van de (eventuele) schade. Indien de verkoper bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

**Artikel 31 - Aansprakelijkheid**

In geval van vergissing of slechte uitvoering beperkt de aansprakelijkheid van de verkoper zich uitsluitend tot het terugnemen van de niet-conforme exemplaren, die verrekend worden tegen de prijs van de bijkomende exemplaren, en kan geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding, behalve in geval van opzettelijke of zware fout van de verkoper, zijn personeel of onderaannemers. De verkoper is nooit aansprakelijk voor de indirecte schade toegebracht aan de koper bijvoorbeeld winstderving. De aansprakelijkheid van de verkoper is in ieder geval beperkt tot het bedrag van het contract, d.w.z. het bedrag dat de koper betaald zou hebben indien het werk tot voldoening van de koper uitgevoerd zou zijn.

**Artikel 32 – Privacy**

De verkoper respecteert de Belgische wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van de persoonlijke gegevens. De meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: de uitvoering van de afgesloten overeenkomst en het verwerken van de bestelling. De koper beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van persoonsgegevens. Mits bewijs van identiteit, via een kopie van de identiteitskaart, kan de koper via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag, gratis de schriftelijke

mededeling bekomen van de persoonsgegevens. Indien nodig kan de koper vragen om gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig of niet pertinent zouden zijn. De koper kan zich tevens kosteloos verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor direct marketingdoeleinden. De verkoper engageert zich ertoe om de gegevens van klanten als vertrouwelijke informatie te behandelen en zal deze niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden. De koper is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord tijdens de bestelprocedure. Het paswoord wordt gecodeerd opgeslagen; de verkoper heeft derhalve geen toegang tot uw paswoord. De verkoper houdt online (anonieme) bezoekersstatistiek bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de internetsite in welke mate bezocht worden.

**Artikel 33 – Verwerking van persoonsgegevens voor de opdrachtgever**

Het is mogelijk dat de leverancier in het kader van de uitvoering van de order persoonsgegevens moet verwerken zoals gedefinieerd in de toepasselijke regelgeving. In dit geval treedt de leverancier op als verwerker voor alle verwerkingen die gebeuren op vraag van de opdrachtgever, die zal worden beschouwd als verwerkingsverantwoordelijke. De leverancier zal de persoonsgegevens dan uitsluitend verwerken op basis van de schriftelijke instructies van de opdrachtgever, en voor het doeleinde van de uitvoering van de order. De opdrachtgever verbindt zich volledig en uitsluitend tot de nakoming van de wettelijke verplichtingen als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De leverancier zal te goeder trouw zijn medewerking verlenen aan de opdrachtgever om de naleving van de toepasselijke wettelijke verplichtingen te verzekeren en aan te tonen. De medewerkers van de leverancier die toegang zullen krijgen tot de gegevens zijn gehouden door een vertrouwelijkheidsplicht. De leverancier zal redelijke technische en organisatorische maatregelen nemen om de gegevens te beveiligen zoals gangbaar in de sector. De opdrachtgever bevestigt dat de gegevens niet onderworpen zijn aan bijzondere wettelijke veiligheids- of vertrouwelijkheidsvoorschriften, behoudens in zoverre schriftelijk overeengekomen tussen leverancier en opdrachtgever. De opdrachtgever stemt ermee in dat de leverancier de verwerking van de persoonsgegevens mag toevertrouwen aan derden, inclusief buiten de Europese Unie, op voorwaarde dat de leverancier daarbij instaat voor de naleving van toepasselijke regelgeving. Na voltooiing van de order is de leverancier niet gehouden tot enige bewaarplicht van de persoonsgegevens.

**Artikel 34 – Verwerking van persoonsgegevens voor de leverancier**

Wanneer de leverancier bij de uitvoering van de order persoonsgegevens moet verwerken voor eigen doeleinden, met name voor het beheer van de relatie met de opdrachtgever en van diens order, zal de leverancier optreden als verwerkingsverantwoordelijke. De persoonsgegevens worden in dat geval enkel verwerkt in zoverre noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever, of voor de naleving van toepasselijke wetgeving, en voor behartiging van de legitieme belangen van de leverancier. De leverancier zal instaan voor de naleving van de toepasselijke wetgeving voor deze verwerkingen. De opdrachtgever stemt ermee in dat de leverancier de verwerking van de persoonsgegevens mag toevertrouwen aan derden, inclusief buiten de Europese Unie, op voorwaarde dat de leverancier daarbij instaat voor de naleving van toepasselijke regelgeving en voor de naleving van deze Algemene Voorwaarden.

**Artikel 35 - Aantasting geldigheid en niet-verzaking**

Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten. Het door de verkoper op gelijk welk moment nalaten om één van de in deze voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit kunnen gezien worden als een verzaking aan zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

**Artikel 36 – Bewijs**

Conform de wet van 11 maart 2003 betreffende de elektronische handel erkennen partijen uitdrukkelijk dat elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand doen komen. De verkoper kan gebruik maken van alle elektronische bestanden waarover het beschikt, binnen de grenzen van de wet, om de overeenkomst te bewijzen. Een gewone, digitale of elektronisch gekwalificeerde handtekening is geen essentiële bewijsvereiste.

**Artikel 37 – Bevoegdheid**

Elk geschil met betrekking tot het afsluiten, de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze overeenkomst en van de overeenkomsten daaruit afgeleid, wordt beheerst door Belgisch recht en zal tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gebied waarin de onderneming van de verkoper gevestigd is behoren.