

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

1.1 **Mevr. Kim De Backer**, met adres te 2200 Morkhoven, Goorstraat 11, is ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0876.739.349. Hierna genoemd: "Voel je goed instituut".

1.2 Alle door Voel je goed instituut gesloten overeenkomsten en aanvaarde bestellingen zijn onderworpen aan de hiernavolgende voorwaarden. De elektronische webwinkel van Voel je goed instituut biedt haar klanten de mogelijkheid om producten online aan te kopen. De klant aanvaardt dat deze voorwaarden, als enige van toepassing zullen zijn, met uitsluiting van zijn eigen algemene of specifieke (aankoop)voorwaarden, ook als deze zouden bedingen dat zij als enige van toepassing zijn. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.

1.3 Enkel deze voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen Voel je goed instituut en de klant, die bij de opdrachtverstrekking erkent deze te aanvaarden. Indien er uitdrukkelijk schriftelijk de voorkeur gegeven wordt aan een afwijking van deze voorwaarden of aan een bijzondere overeenkomst, blijven deze voorwaarden minstens op aanvullende wijze gelden.

1.4 Elk aanbod staat enkel open voor klanten die woonachtig zijn in de Europese Unie. De artikelen zijn uitsluitend bestemd voor normaal particulier gebruik.

1.5 Iedere gebruiker die een aankoop wenst te verrichten bevestigt een natuurlijke persoon, niet-handelaar en handelingsbevoegd te zijn. Eenieder die krachten het bepaalde in artikel 1123 en volgende van het Burgerlijk Wetboek onbekwaam is verklaard, mag onder geen beding aankopen verrichten op de website. Het raadplegen van de website en de diensten die er worden aangeboden vallen onder de bevoegdheid van de wettelijke vertegenwoordiger. Die wettelijke vertegenwoordiger dient onderhavige bepalingen na te leven.

2. Offertes en prijsopgaven – totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Offertes en prijsopgaven worden gemaakt onder alle voorbehoud en zijn zonder verplichting vanwege Voel je goed instituut. Offertes en prijsopgaven gelden steeds enkel voor de in de offerte vermelde tijd, in principe 30 dagen na de opmaak ervan. Uit offertes of prijsopgaven uit het verleden kunnen geen rechten ontleend worden voor toekomstige opdrachten.

2.2 De klant heeft de mogelijkheid om de artikelen uit het assortiment online aan te kopen. De aankoop komt tot stand op het moment dat de klant zijn bestelling heeft ingevoerd door op de 'bestelbutton' te klikken. Nadien ontvangt de klant een bevestigingsmail van Voel je goed instituut voor zover de bestelling kan worden aanvaard.

2.3 Voel je goed instituut beschouwt als haar opdrachtgever de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de opdracht aan Voel je goed instituut heeft toevertrouwd, tenzij er uitdrukkelijk werd meegedeeld dat men in opdracht handelt van een derde en op voorwaarde dat de naam, het adres en het ondernemingsnummer van deze derde op datzelfde moment worden meegedeeld aan Voel je goed instituut. Degene die een bestelling plaatst voor een rechtspersoon, verbindt zich solidair met de rechtspersoon in wiens naam hij handelt.

2.4 Bestellingen, overeenkomsten of andere afspraken zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Voel je goed instituut zijn bevestigd. Na ontvangst van de ondertekende offerte kan een voorschot aangerekend worden van 30% van het offertebedrag. Zodra het voorschot door Voel je goed instituut ontvangen is, worden de diensten opgestart of wordt de bestelling geplaatst.

2.5 Elke annulering door een van de partijen dient schriftelijk te gebeuren. In geval van annulering is de klant, naast de vergoeding van de reeds geleverde prestaties en de bestelde en/of geleverde goederen en materialen, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 30% van de prijs van de bestelling, met een minimum van 50,00 EUR. Als de annulering gebeurt door de eindklant, dienen de reeds geleverde prestaties te worden vergoed.

2.6 Elke wijziging van de bestelling door de klant dient schriftelijk te gebeuren en geeft in principe aanleiding tot een nieuwe offerte of prijsopgave, en dit naar eigen inzicht en beslissing van Voel je goed instituut, die in dit geval gerechtigd is om de termijn en/of het tarief aan te passen of de opdracht alsnog te wijzigen.

3. Uitvoering van de overeenkomst

3.1 Voel je goed instituut is wat de juistheid, actualiteit of volledigheid van de aangeboden informatie betreft, slechts gehouden tot een middelverantwoordelijkheid. De leverings- en/of uitvoeringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend voor Voel je goed instituut, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen werd tussen partijen.

Vertraging in de levering en/of uitvoering kan evenwel nooit aanleiding geven tot boete, schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of weigering om het product in ontvangst te nemen.

3.2 De klant bezorgt Voel je goed instituut in elk stadium van de uitvoering van de overeenkomst, tijdig alle gegevens die noodzakelijk geacht worden voor het uitvoeren van de overeenkomst. Indien deze benodigde gegevens niet tijdig aan Voel je goed instituut zijn verstrekt, heeft Voel je goed instituut het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant te factureren.

3.3 Deelleveringen en -uitvoeringen zijn toegelaten. Voel je goed instituut houdt zich het recht voor deze deelleveringen en -uitvoeringen te factureren naarmate de werkzaamheden vorderen.

3.4 Partijen behouden zich het recht voor om de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien er objectieve redenen aanwezig zijn die aantonen dat de solvabiliteits- en/of liquiditeitspositie van één van de partijen in gevaar gebracht is (bijv. door faillissement, WCO, kennelijk onvermogen, achterstallige betalingen bij de andere partij of derden, het bekomen van collectieve schuldenregelingen door de partijen, ...).

3.5 Indien partijen na de bevestiging van de opdracht en voor of tijdens de uitvoering omstandigheden vernemen waardoor de afspraken niet meer voldoende verzekerd lijken, dan hebben partijen het recht vooruitbetaling of borgstelling te vorderen, desgevallend om de overeenkomst op te zeggen zonder enig recht op schadevergoeding. Daarnaast heeft Voel je goed instituut het recht om vooruitbetaling of borgstelling te vorderen.

4. Prijs

4.1 De overeenkomst is gesloten aan de op de bestelbon of pagina vermelde prijzen en de daarin voziene betalingswijze, behoudens in het geval van onderling overeengekomen afwijkingen van de oorspronkelijke offerte of prijsopgave die bevestigd werden door Voel je goed instituut. De prijs is echter verhoogbaar indien tussen de periode van het aangaan van de overeenkomst en/of de bestelling en de datum van levering van diensten, de lonen of andere bestanddelen die de prijs kunnen beïnvloeden (o.a. fiscale tarieven, sociale lasten ,e.d.) een stijging ondergaan.

4.2 Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere kosten (verzekeringen e.d.), tenzij expliciet anders wordt voorzien. De BTW is ten laste van de opdrachtgever.

5. Betaling

5.1 De facturen van Voel je goed instituut zijn, behoudens andersluidende schriftelijke bedingen, contant betaalbaar, op de maatschappelijke zetel.

5.2 Elke factuur, waarvan het bedrag niet of niet volledig op de vervaldag is verreffend, wordt van rechtswege vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding, gelijk aan 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van 75,00 EUR, zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Bovendien is van rechtswege een verwijlrentrest verschuldigd gelijk aan de wettelijke intrestvoet overeenkomstig de Wet van 2 augustus 2002 tot bestrijding van de betalingsachterstand inzake handelstransacties, zonder dat hietoe een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Elke begonnen maand wordt hierbij als een volledige maand beschouwd. Gedeeltelijke betalingen zullen eerst worden aangewend ter dekking van de kosten, intresten en schadevergoedingen om daarna in mindering te worden gebracht van de hoofdsald.

5.3 In geval van niet-naleving van de overeengekomen betalingsvoorwaarden worden alle opstaande facturen en/of schulden onmiddellijk opeisbaar en heeft Voel je goed instituut het recht om, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, de verdere leveringen en/of prestaties op te schorten ofwel de overeenkomst als onbonden te beschouwen onverminderd haar aanspraak op schadeoestelling.

5.4 Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 7, dient de klant de facturen van Voel je goed instituut, in geval van betwisting, door middel van een gemotiveerde aangetekende brief te protesteren binnen de 8 kalenderdagen na ontvangst ervan, en dit op straffe van verval.

6. Overmacht

6.1 Indien Voel je goed instituut de bestelling niet kan uitvoeren wegens overmacht, waaronder begrepen wordt ongevallen, ziekte, epidemieën, brand, oorlog, stakingen, lock-outs, opstanden, vertragingen bij leveranciers, gebrek aan vervoermateriaal, enz., heeft Voel je goed instituut het recht aan de overeenkomst een einde te stellen zonder enige verdere schadeoestelling aan de opdrachtgever. In dit geval worden de leverings- of uitvoeringstermijnen van rechtswege verlengd.

6.2 Indien Voel je goed instituut bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Voel je goed instituut gerechtigd het reeds uitgevoerde afzonderlijk te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

7. Klachten en garantie

7.1 Alle klachten in verband met de geleverde producten moeten, schriftelijk gemeld worden binnen de 8 kalenderdagen aan Voel je goed instituut. Onzichtbare gebreken van een artikel of andere tekortkomingen bij de levering (d.i. gebrek aan overeenstemming), moeten onmiddellijk worden gemeld na de ontdekking

ervan.. Elke klacht die niet tijdig is gemeld, doet elk recht op herstelling of vervanging vervallen. Het in ontvangst nemen van een klacht door Voel je goed instituut kan door de klant niet beschouwd worden als een teken dat Voel je goed instituut de klacht tijdig of terecht acht.

7.2 In geval er zich gebreken voordoen en deze tijdig worden gemeld, heeft Voel je goed instituut de keuze de gebreken te herstellen conform de bestelbon of hiervoor een schadevergoeding te betalen.

7.3 De schadevergoeding waartoe Voel je goed instituut op basis van deze overeenkomst aansprakelijk kan zijn, wat ook de oorzaak, de aard of het voorwerp van de vordering is, zal maximaal 20% van de gefactureerde waarde van de bestelbon bedragen, tenzij de klant hogere schade kan aantonen. Voel je goed instituut kan enkel gehouden worden tot het bedrag van de factuur. In geval de klant aanspraak meent te kunnen maken op zulk een vergoeding dient hij de gebreken en zijn schade op tegensprekelijke wijze te bewijzen. Het is hem niet toegelaten de betaling van de opstaande facturen in te houden of uit te stellen.

7.4 Voel je goed instituut is enkel aansprakelijk voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming. Voel je goed instituut kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor alle andere vormen van schade zoals bedrijfschade, schade door vertraging, gebruiks- en winstverlies. De aansprakelijkheid van Voel je goed instituut is in elk geval beperkt tot het bedrag ter hoogte van de factuurwaarde excl. BTW voor de betreffende bestelling.

7.5 Krachtens de Wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. De wettelijke garantietermijn van twee jaar is onverkort geldig vanaf de datum van de levering.Gebreken die veroorzaakt worden door ongelukken, nalatigheid of verkeerd gebruik (door de gebruiker zelf of door derden), vallen niet onder de garantie en zijn dusdanig geen gebrek aan overeenstemming.

Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de klant thuis zijn afgeleverd, dient de klant bij gebreken vooraf contact op te nemen met de klantendienst (kim@voelgoedinstituut.be) waarna de klant het artikel (met aankoopbewijs) op zijn kosten terug dient te bezorgen aan Voel je goed instituut. De gebruiker dient op een goed zichtbare wijze aan te duiden waar het artikel een gebrek vertoont. De garantietermijn van de verkoper zal vervolgens contact opnemen met de leverancier van de producten, die een beslissing neemt of een gebrek bestaat aan de producten die binnen de garantie vallen. Indien dit niet het geval is, zullen de producten onhersteld worden terugbezorgd aan de gebruiker.

8. Verzakingsrecht en retourbeleid

8.1 De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen. In het kader van de verkoop op afstand aan consumenten die binnen het toepassingsgebied vallen van de Wet van 6 april 2010 heeft de consument het recht aan de onderneming mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen de 14 dagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product.

8.2 Klanten die van het verzakingsrecht gebruik wensen te maken, moeten binnen de 14 dagen vanaf de levering contact opnemen met de klantendienst (kim@voelgoedinstituut.be) en de goederen binnen de 14 dagen vanaf de levering op hun kosten terug bezorgen aan Voel je goed instituut. Goederen met een verkoopprijs van 100,00 EUR of meer dienen per koerier te worden terugbezorgd. De rechtstreekse kosten voor het terugzenden naar Voel je goed instituut door de consument vallen volledig ten laste van de consument.

8.3 Enkel artikelen die zich in de originele en onbeschadigde verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiks-aanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

8.4 Zullen in geen geval worden teruggenomen:

- Verkeerd gebruikte, bevuilde, beschadigde of onvolledige artikelen;
- Artikelen waarvan de verpakking (of een deel ervan) geopend werd;
- Artikelen die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- Licht versleten artikelen;
- Geheel of gedeeltelijk versleten artikelen;
- Artikelen die op maat van de klant werden gemaakt/samengesteld.

8.5 Voel je goed instituut behoudt zich het recht voor retourzendingen te weigeren bij het vermoeden dat de artikelen reeds zijn gebruikt of bij het vermoeden van schade aangebracht door de schuld anders dan de verkoper of de leverancier van het artikel.

9. Eigendomsvoorbehoud

9.1 De opdrachtgever wordt pas eigenaar van of krijgt het gebruiksrecht op de geleverde producten vanaf het moment dat hij aan al zijn verplichtingen ten aanzien van Voel je goed instituut heeft voldaan. Voel je goed instituut behoudt de volle eigendom van de geleverde goederen tot op het ogenblik van de integrale betaling van de door haar in rekening gebrachte prijzen, mogelijke interesten, schadevergoedingen en kosten. Dit eigendomsvoorbehoud is een essentieel bestanddeel van de overeenkomst, afgesloten tussen partijen, zonder dewelke Voel je goed instituut niet zou hebben gecontracteerd. Voel je goed instituut behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de onbetaalde leveringen terug te eisen, waar zij zich ook mogen bevinden, zonder enig verhaal of verzet van de opdrachtgever.

9.2 Tijdens deze periode van eigendomsvoorbehoud neemt de opdrachtgever de plichten en de verantwoordelijkheid van bewaarder op zich voor de geleverde goederen en hij verbindt er zich toe bijgevolg toe deze te bewaken en te verzekeren tegen alle oorzaken van beschadiging, vernietiging, diefstal, brand, verlies, enz.

9.3 Het risico wegens verlies of beschadiging gaat evenwel over op de klant vanaf de levering. De klant verbindt er zich toe zodig derden op het eigendomsvoorbehoud van Voel je goed instituut te wijzen bijvoorbeeld aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

10. Intellectuele eigendom

10.1 Alle onderdelen van de site van Voel je goed instituut, zowel de visuele elementen als de geluidselementen, inclusief de daarvoor gebruikte technologie, zijn beschermd door auteursrechten, merken of brevetten of meer algemeen door de Wet op de intellectuele eigendom. Zij zijn de exclusieve eigendom van Voel je goed instituut.

10.2 Voel je goed instituut is te allen tijde gerechtigd om op haar website en sociale media voor promotiedoeleinden als referentie te verwijzen naar de geleverde diensten en/of producten met vermelding van de identiteitsgegevens van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

11. Privacy

11.1 Voor de uitvoering van de overeenkomst dient Voel je goed instituut te beschikken over de volgende gegevens van de klant: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en facturatiegegevens. Voel je goed instituut is verantwoordelijk voor de verwerking van deze gegevens. De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van deze overeenkomst en zal niet voor andere doeleinden worden aangewend.

11.2 In bepaalde omstandigheden is Voel je goed instituut verplicht om de persoonsgegevens van de klant door te geven. Dit komt voor indien de wet, de regelgeving of een juridische procedure Voel je goed instituut hiertoe verplichten of wanneer zij hiertoe verzocht wordt door overheidsinstanties in het kader van acties ter handhaving van de wet of indien Voel je goed instituut van mening is dat het noodzakelijk is om deze persoonsgegevens van de klant door te geven om schade of financiële verliezen te voorkomen, en dit in het kader van een onderzoek naar fraude of andere illegale activiteiten, maar ook wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals deze met de klant werd afgesloten.

11.3 Indien Voel je goed instituut alle of een deel van haar activiteiten of activa verkoopt of overdraagt, behoudt zij zich het recht voor om ook alle persoonsgegevens van de klant over te dragen. In dat geval zal Voel je goed instituut de nodige inspanningen leveren om de klant hiervan in kennis te stellen en ervoor te zorgen dat degene die de persoonsgegevens verkrijgt, deze ook gebruikt in overeenstemming met dit artikel. In dit geval dient de klant zich voor verdere vragen te richten tot de verkrijger van de persoonsgegevens.

11.4 De klant heeft het recht om haar gegevens op elk moment in te kijken en deze desgevallend te corrigeren.

11.5 Voel je goed instituut draagt zorg voor een gepast administratief, technisch en fysiek veiligheidsbeleid, waarbij de persoonsgegevens van de klant worden beschermd tegen toevallige, onwettige of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging, toegang, onthulling of gebruik.

12. Varia en geschillenregeling

12.1 Deze algemene voorwaarden doen geen enkele afbreuk aan de uitoefening door Voel je goed instituut van alle andere haar toekomende wettelijke of contractuele rechten.

12.2 Het is de klant verboden zijn rechten en verplichtingen onder de met Voel je goed instituut afgesloten overeenkomst over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Voel je goed instituut. Elke ongeoorloofde overdracht zal van rechtswege nietig zijn.

12.3 Een eventueel in gebreke blijven van Voel je goed instituut om de uitvoering te eisen van de bepalingen van deze algemene verkoopvoorwaarden, zal geen afstand van of verzaking aan de toepassing van deze of enige andere bepaling kunnen impliceren.

12.4 De ongedingheid van één of meerdere bepalingen van deze algemene verkoopvoorwaarden doet geen afbreuk aan de toepassing van de andere bepalingen.

12.5 In de relatie tussen Voel je goed instituut en de klant is enkel het Belgische recht van toepassing. Elk geschil zal door Voel je goed instituut worden voorgelegd aan een bemiddelende instantie naar keuze, dan wel aan de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Turnhout, onverminderd het recht voor Voel je goed instituut om gerechtelijke stappen te ondernemen voor de rechtbanken van het rechtsgebied van de klant.