

## - ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN -

### **Definities en toepassingsgebied**

De algemene verkoopsvoorwaarden, hierna genoemd de "algemene voorwaarden", zijn van toepassing op alle bestellingen die worden geplaatst bij Buyck Charlotte, gedomicilieerd te De Lantaarnstraat 13, 8870 Kachtem, hierna de "verkoper" genoemd.

De voorliggende algemene voorwaarden vormen de overeenkomst die de verkoper en de klant verbinden, zij worden hierna gezamenlijk de "partijen" genoemd.

De "klant" is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten bij de verkoper bestelt.

De "consument" is de klant, natuurlijke persoon, die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

De voorliggende algemene voorwaarden zijn als enige van toepassing tussen partijen. Deze sluiten de algemene of bijzondere voorwaarden van de klant uit die de verkoper niet uitdrukkelijk op schriftelijke wijze heeft aanvaard. De algemene voorwaarden zijn op ieder ogenblik vrij te raadplegen op de website van de verkoper: Charlotte Home & Garden, zodat de klant bij het plaatsen van een bestelling dient te verklaren dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en bevestigt dat hij de hieruit voortvloeiende rechten en verplichtingen aanvaardt.

De verkoper behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen, dit zonder voorafgaande kennisgeving, onder voorbehoud dat deze wijzigingen op zijn website worden weergegeven. Deze wijzigingen zullen van toepassing zijn op de bestellingen van producten die nadien worden geplaatst.

### **Aanbod en bestelling**

Om een bestelling te plaatsen kiest de klant het (de) product(en) die hij wenst te bestellen door op de website van de verkoper te surfen, hij vult de gevraagde gegevens in, controleert de juistheid van de bestelling en voert vervolgens de betaling uit.

Nadat de verkoper vanwege de bankinstelling bevestiging van de betaling heeft ontvangen, stuurt hij de klant een samenvatting van zijn bestelling. In deze samenvatting worden onder meer het bestelnummer, de bestelde producten en hun prijs, de voorliggende algemene voorwaarden of een link naar deze voorwaarden, alsook een indicatie van de vermoedelijke datum van levering of uitvoering van de bestelling opgenomen.

De verkoper behoudt zich het recht voor de bestelling van de klant op te schorten, te annuleren of te weigeren, in het bijzonder indien de door de klant gecommuniceerde gegevens manifest foutief of onvolledig blijken te zijn of indien een betwisting bestaat met betrekking tot de betaling van een voorgaande bestelling.

In geval van annulering van de bestelling door de klant, om welke reden ook en behoudens overmacht, nadat deze door de verkoper werd aanvaard, zal door de verkoper ten titel van schadevergoeding en intresten een som gelijk aan 30% van de prijs van de bestelling verworven zijn en aan de klant worden gefactureerd.

## **Prijs**

De prijs van de producten en/of diensten wordt in euro weergegeven, belastingen inbegrepen.

Iedere verhoging van de BTW (Belasting over de Toegevoegde Waarde) of iedere nieuwe belasting die zou worden opgelegd tussen het moment van de bestelling en de levering en/of de uitvoering, zal automatisch ten laste van de klant worden gelegd.

Eventuele kosten van levering zijn niet in de weergegeven prijs opgenomen, maar worden afzonderlijk berekend in de loop van de bestelprocedure, in functie van de wijze en de plaats van levering, alsook in functie van het aantal bestelde producten.

## **Termijnen**

Behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de verkoper, zijn de leverings- en/of uitvoeringstermijnen die in de algemene voorwaarden worden vermeld geen vervaltermijnen. De verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld, tenzij het een aanzienlijke vertraging betreft die aan zijn zware fout te wijten is.

De klant kan de leverings- en uitvoeringstermijnen niet invoeren ter verbreking van de overeenkomst, kan geen schadevergoeding of intresten vorderen en kan, behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de verkoper, geen enkele andere vordering laten gelden.

In geval van vertraging in de levering van meer dan dertig werkdagen zal de klant per aangetekend schrijven een ingebrekestelling aan de verkoper dienen te zenden, waardoor deze laatste vervolgens over 50% van de voorgeschreven termijn beschikt om het (de) bestelde product(en) te leveren.

## **Eigendomsvoorbehoud**

De verkoper blijft eigenaar van de bestelde producten tot de dag der volledige betaling.

Het eigendomsrecht van de producten wordt slechts aan de klant overgedragen na afhaling of levering van de artikelen en na integrale betaling van de bestelling. Als uitzondering op artikel 1583 van het Burgerlijk Wetboek, blijven de verkochte, geleverde of geïnstalleerde goederen de exclusieve eigendom van de verkoper tot de dag der algehele betaling van de factuur. Zolang de betaling van de verkoopprijs niet werd uitgevoerd, is het de klant verboden de artikelen te verpanden, te schenken of deze ter waarborg te gebruiken, op om het even welke manier. Het is de klant uitdrukkelijk verboden om wijzigingen aan de artikelen aan te brengen, om deze onroerend te maken door incorporatie of bestemming, deze te verkopen of er op gelijk welke wijze over te beschikken.

Zolang de verkoper beschikt over het eigendomsrecht van de geleverde goederen, in overeenstemming met de bepalingen van deze clausule, blijft de klant aansprakelijk voor het onderhoud en de goede staat van deze producten. Gedurende deze periode zal enkel de klant aansprakelijk kunnen worden gesteld voor het verlies of de eventuele beschadiging van de producten. Indien nodig verbindt de klant zich ertoe de producten tegen ieder risico te

verzekeren. De klant verbindt zich er eveneens toe de producten op dergelijke wijze te behouden dat ze niet met andere producten kunnen worden verward en het te allen tijde duidelijk is dat de goederen eigendom zijn van de verkoper.

### **Herroepingsrecht**

In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de consument die producten op afstand bij de verkoper bestelt over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf, wat producten betreft, de dag van de levering van de producten of melding dat deze beschikbaar zijn op het overeengekomen afhaalpunt, om de verkoper ervan in kennis te stellen dat hij van de aankoop wenst af te zien, zonder enige schadevergoeding en zonder motief te moeten opgeven.

Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.

De consument kan zijn wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via een formulier tot herroeping dat online wordt geplaatst op de website van de verkoper, via een formulier dat samen met de bestelbon wordt overgemaakt of beschikbaar is op de website van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: [economie.fgov.be](http://economie.fgov.be), of via een verklaring waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

De consument zal het (de) product(en) waarvan hij wenst af te zien in perfecte staat en in zijn (hun) oorspronkelijke verpakking dienen terug te sturen.

Enkel de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen zijn exclusief ten laste van de consument.

De verkoper zal het door de klant betaalde bedrag zo spoedig mogelijk aan deze laatste terugstorten, en uiterlijk binnen de 14 dagen vanaf het terugsturen van de producten.

De consument die een product opent of gebruikt vóór het verstrijken van de termijn waarbinnen het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend, wordt geacht wat dit product betreft afstand te doen van zijn herroepingsrecht.

De consument die uitdrukkelijk aanvaardt dat de bestelde dienst reeds wordt uitgevoerd vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen en die erkent dat deze uitvoering leidt tot verlies van dit herroepingsrecht, zal dit herroepingsrecht, in overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht, niet meer kunnen uitoefenen.

De consument zal zijn herroepingsrecht tevens niet kunnen uitoefenen indien hij zich bevindt in één van de andere uitzonderingen beoogd door artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht, in het bijzonder in het geval waarin het goederen betreft die werden vervaardigd volgens de specificaties van de consument of die duidelijk gepersonaliseerd werden.

### **Opzegging van de bestelling**

De klant die niet voldoet aan de voorwaarden om gebruik te maken van het in de vorige clause van voorliggende algemene voorwaarden beschreven herroepingsrecht en die zijn bestelling wenst op te zeggen dient de verkoper hiervan in kennis te stellen, die de klant op zijn beurt zal

informereren met betrekking tot de te volgen procedure.

Het eventuele voorschot dat door de klant aan de verkoper werd betaald zal niet aan de klant worden teruggestort. Indien door de klant geen voorschot betaald werd, heeft de verkoper het recht om van de klant een opzeggingsvergoeding te eisen ten bedrage van 30% van de prijs van de producten en/of diensten die deel uitmaakten van de door de klant opgezegde bestelling.

### **Levering en/of uitvoering van de bestelling**

*De leveringstermijn van onze producten op voorraad bedraagt **max 5 werkdagen**.*

De leveringstermijnen en/of uitvoeringstermijnen die door de verkoper/dienstverlener werden aangegeven worden slechts ter indicatieve titel verstrekt en verbinden de verkoper/dienstverlener

niet. Een vertraging in de levering en/of uitvoering van de bestelling kan bijgevolg in geen enkel geval aanleiding geven tot enige schadevergoeding, intresten, verbreking van de overeenkomst en/of opschorting van de verplichtingen van de klant.

De bestelling zal slechts aan de klant worden geleverd of zal slechts worden uitgevoerd na integrale betaling. De overdracht van de eigendom en de risico's heeft plaats op het ogenblik der integrale betaling van de bestelling. De klant wordt er bijgevolg van in kennis gesteld dat hij als enige de risico's draagt die aan de levering verbonden zijn.

### **Beschikbaarheid**

De door de verkoper te koop aangeboden producten worden slechts aangeboden in de mate waarin zij voorradig zijn.

In geval van onbeschikbaarheid van één of meerdere producten na betaling van de bestelling, verbindt de verkoper zich ertoe de klant hier zo spoedig mogelijk van in kennis te stellen en biedt hij de klant de keuze tussen terugbetaling, een wijziging van zijn bestelling of een uitgestelde levering van zodra de desbetreffende producten weer voorradig zijn.

### **Ontvangst van de bestelling en klachten**

De klant is ertoe gehouden de bijgevoegde bestelbon, alsook de conformiteit van de producten die hem worden geleverd of die hij afhaalt op het daartoe voorziene afhaalpunt, te vergelijken met de producten die hij bestelde.

Eventuele klachten dienen op schriftelijke wijze te worden ingediend binnen een termijn van ten laatste 5 dagen na levering volgend op de levering van de bestelling of volgend op de melding dat de bestelling beschikbaar is in het daartoe voorziene afhaalpunt. Bij gebreke de klacht op voormelde wijze en binnen de vooropgestelde termijn in te hebben gediend, zal hier geen rekening mee kunnen worden gehouden en wordt de klant geacht de bestelling op definitieve wijze te hebben aanvaard.

Indien een klacht gegrond blijkt te zijn, heeft de verkoper/dienstverlener de keuze tussen het vervangen van het product of het terugbetalen van de prijs van deze producten.

### **Intellectuele eigendomsrechten**

De informatie, logos, tekeningen, merken, modellen, slogans, de huisstijl, enz. die via de website of de catalogus van de verkoper toegankelijk zijn, worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten.

Behoudens voorafgaand en uitdrukkelijk andersluidend beding, is het de klant niet toegelaten afgeleide werken gebaseerd op het geheel of een deel van de op de website of in de catalogus van de verkoper afgebeelde elementen te wijzigen, reproduceren, verhuren, uitlenen, verkopen, verspreiden of te creëren.

Behoudens indien hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken, houdt de overeengekomen prijs in geen enkel geval een overdracht in van de intellectuele eigendomsrechten en/of industriële rechten op om het even welke manier.

## **Garantie**

### o Wettelijke garantie voor alle klanten

In overeenstemming met de artikelen 1641 tot 1643 van het Burgerlijk Wetboek, is de verkoper ertoe gehouden de producten te vrijwaren tegen de verborgen gebreken die de producten ongeschikt maken voor het gebruik waartoe ze bestemd zijn, of die dit gebruik zodanig verminderen dat de klant, indien hij het gebrek had gekend, de producten niet of slechts voor een mindere prijs zou hebben gekocht.

In geval van vaststelling van een verborgen gebrek dient de klant binnen een korte termijn op te treden, in overeenstemming met artikel 1648 van het Burgerlijk Wetboek. De klant zal de keuze hebben om ofwel het door een verborgen gebrek aangetaste product terug te geven tegen integrale terugbetaling van de prijs, ofwel het product behouden mits gedeeltelijke terugbetaling van de prijs.

De verkoper is er niet toe gehouden de producten te vrijwaren tegen de zichtbare gebreken die de klant heeft waargenomen of had kunnen waarnemen op het ogenblik van de verkoop. De verkoper is er enkel toe gehouden de klant te vrijwaren tegen verborgen gebreken waarvan hij zelf op de hoogte was op het ogenblik van de verkoop en die hij niet aan de klant gemeld heeft.

Enkel de factuur, het kassaticket of de bestelbon gelden voor de klant als garantiecertificaten ten aanzien van de verkoper. Deze documenten dienen door de klant te worden bewaard en in hun originele versie te worden voorgelegd.

### o Bijkomende wettelijke garantie voor klanten die de hoedanigheid van consument hebben

In overeenstemming met artikel 1694quater van het Burgerlijk Wetboek beschikt de klant die de hoedanigheid van consument heeft over een wettelijke garantie van 2 jaar voor ieder gebrek aan overeenstemming dat bestond op het ogenblik van de levering van het product en dat zich voordoet binnen een termijn van 2 jaar te rekenen vanaf deze levering.

Deze garantie bestaat uit de, voor de consument kosteloze, herstelling of de vervanging van de defecte producten.

Echter, indien de herstelling of de vervanging voor de verkoper onmogelijk of buiten verhouding

blijkt te zijn of een ernstige overlast voor de consument zou teweegbrengen, kan door de verkoper een gepaste prijsvermindering of een terugbetaling aan de consument worden voorgesteld, mits teruggave van de defecte producten door de consument.

Indien de vervangingsonderdelen of de specifieke accessoria, noodzakelijk voor de herstelling van het product, niet meer beschikbaar zijn bij de fabrikant, kan de verkoper niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van de mogelijkheid tot gebruik van het product.

De consument is ertoe gehouden de verkoper op schriftelijke wijze en binnen een termijn van maximaal twee maanden te rekenen vanaf de dag waarop hij het gebrek heeft vastgesteld, in kennis te stellen van dit gebrek, op straffe van verlies van zijn klachtrecht.

Enkel de factuur, het kassaticket of de bestelbon gelden voor de consument als garantiecificaten ten aanzien van de verkoper. Deze documenten dienen door de consument te worden bewaard en te worden voorgelegd in hun originele versie. De garantietermijn begint te lopen op de datum die op deze documenten wordt vermeld.

Deze garantie kan niet worden toegepast indien het defect te wijten is aan een verkeerd gebruik, een externe oorzaak, het slechte onderhoud, de normale slijtage of ieder gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies van de fabrikant of de verkoper.

In geval van schade, diefstal of verlies van een product dat ter herstelling werd ingeleverd, is de aansprakelijkheid van de verkoper te allen tijde beperkt tot de verkoopprijs van het product. De verkoper kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor het verlies of de reproductie van de gegevens opgeslagen op of middels elektronische apparaten die ter herstelling worden ingeleverd.

### **Aansprakelijkheid**

**Algemeenheden.** De klant erkent en aanvaardt dat alle verplichtingen waartoe de verkoper gehouden is uitdrukkelijk dienen te worden vermeld en dat deze niet aansprakelijk kan worden gehouden, met uitzondering van bedrog en grove fout. In de hypothese waarin de klant het bestaan van een grove fout of van bedrog in hoofde van de verkoper aantoon, is de schade waarop de klant aanspraak kan maken beperkt tot de materiële schade die het rechtstreekse gevolg is van de fout die aan de verkoper wordt verweten, met uitsluiting van alle andere schade. Deze schade kan in ieder geval niet meer bedragen dan 75% (exclusief belastingen) van het bedrag dat effectief door de klant betaald werd in uitvoering van de bestelling.

De klant erkent eveneens dat de verkoper niet aansprakelijk is voor de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse schade die wordt veroorzaakt door de geleverde producten, zoals onder andere de inkomstenderving, de verhoging van de algemene kosten, het verlies van cliënteel, enz.

De verkoper is niet verantwoordelijk indien door de klant verkeerde gegevens werden doorgegeven, of indien door een derde een bestelling wordt geplaatst in naam van de klant.

Tenslotte komt het de klant toe zich te informeren met betrekking tot de eventuele beperkingen of douanerechten die door zijn land op de bestelde producten worden geheven. De verkoper kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gehouden indien de klant wordt geconfronteerd met gelijk welke beperking of met de betaling van bijkomende heffingen ingevolge het door zijn land met

betrekking tot deze materie gevoerde beleid.

**Materialen.** Indien de klant aan de verkoper een bepaald procedé oplegt of materialen oplegt van een bepaalde kwaliteit, of een vooraf bepaald type of origine, dit ondanks het voorbehoud dat schriftelijk en gemotiveerd door de verkoper werd gemaakt, dan is de verkoper ontheven van iedere aansprakelijkheid betrekking hebbende op de gebreken van het product die hun oorzaak vinden in de keuze van het voormeld procedé of de voormelde materialen.

### **Internet en nieuwe technologieën**

De klant erkent de beperkingen en de risico's verbonden aan het gebruik van het internet of van ieder ander middel waarmee de website heden of in de toekomst ter beschikking zal worden gesteld. De klant erkent eveneens de risico's verbonden aan de numerieke of elektronisch opslag en overdracht van gegevens.

De klant aanvaardt, gelet op voormelde risico's, dat de verkoper niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade veroorzaakt door het gebruik van de website (alsook door eventuele applicaties) van de verkoper of door het internet.

De klant aanvaardt onder meer dat de uitgewisselde elektronische communicatie en de door de verkoper gerealiseerde back-ups als bewijs kunnen dienen.

### **Diverse bepalingen**

**Geval van overmacht of toeval.** De verkoper kan noch contractueel, noch buitencontractueel aansprakelijk worden gesteld in geval van tijdelijke of permanente niet uitvoering van zijn verplichtingen, indien deze niet-uitvoering te wijten is aan een geval van overmacht of toeval.

Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht of van toeval : 1) het verlies of de algehele of gedeeltelijke vernietiging van het informaticasysteem van de verkoper of van zijn databank, indien één van deze gebeurtenissen niet redelijkerwijze rechtstreeks aan de verkoper kan worden verweten en indien niet kan worden aangetoond dat de verkoper heeft nagelaten alle redelijke maatregelen te nemen die deze gebeurtenissen hadden kunnen vermijden, 2) aardbevingen, 3) brand, 4) overstromingen, 5) epidemieën, 6) daden van oorlog of van terrorisme, 7) aangezegde en niet-aangezegde stakingen, 8) lock-outs, 9) blokkades, 10) opstanden en rellen, 11) een schorsing van de nutsvoorzieningen (zoals elektriciteit), 12) een gebrek in de internetverbinding of de databases, 13) een gebrek in de telecommunicatienetwerken, 14) een verlies van de verbinding met de internetverbinding of met de telecommunicatienetwerken waarvan de verkoper afhankelijk is, 15) een feit of een beslissing van een derde die de goede uitvoering van voorliggende overeenkomst beïnvloedt of 16) iedere andere oorzaak die aan de redelijke controle van de verkoper ontsnapt.

**Onvoorzienbaarheid.** Indien, ingevolge omstandigheden onafhankelijk van de wil van de verkoper, deze laatste zijn verplichtingen niet meer kan nakomen of indien de uitvoering van deze verplichtingen duurder of moeilijker is geworden, verbinden de klant en de verkoper zich ertoe om te goeder trouw en op loyale wijze binnen een redelijke termijn de contractuele voorwaarden te heronderhandelen teneinde het evenwicht te herstellen. Bij gebreke aan akkoord binnen een redelijk termijn zal iedere partij het recht hebben de ontbinding van de overeenkomst en van de contractuele relaties die de partijen verbinden in te roepen zonder enige schadevergoeding van

welke aard ook verschuldigd te zijn.

**Verbreking van de overeenkomst.** In geval van insolventie van de klant of ingeval van onbetaalde schulden, ook indien deze voortspruiten uit eerdere overeenkomsten tussen de klant en de verkoper, is de verkoper ertoe gerechtigd de uitvoering van zijn verplichtingen te schorsen tot de dag der integrale betaling door de klant van alle openstaande schulden.

Ingeval van niet-uitvoering van zijn verplichtingen door de klant, kan de verkoperde overeenkomst onmiddellijk verbreken ten laste van de klant, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. Deze verbreking van de overeenkomst kan in voorkomend geval aanleiding geven tot betaling van schadevergoedingen en intresten door de klant aan de verkoper.

**Illegaliteit.** Behoudens andersluidende uitdrukkelijke bepaling zal de eventuele onregelmatigheid of nietigheid van een clause, een paragraaf of een bepaling (of van een deel van een clause, een paragraaf of een bepaling) geen enkele invloed hebben op de geldigheid van de andere clauses, paragrafen of bepalingen van de voorliggende algemene voorwaarden, noch op het overige deel van deze clause, paragraaf of bepaling.

**Titels.** De titel die in de voorliggende algemene voorwaarden worden gebruikt, worden slechts ter referentie en uit gemak gebruikt. Zij beïnvloeden op generlei wijze de betekenis of de draagwijdte van de bepalingen die zij aanduiden.

**Geen afstand.** De inertie, de nalatigheid of de vertraging van een partij in de uitvoering van één van haar rechten of middelen in toepassing van de voorliggende algemene voorwaarden kan in geen enkel geval worden beschouwd als een afstand van dit recht of middel.

**Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.** Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

In geval van geschil met betrekking tot de geldigheid, de interpretatie, de uitvoering of de levering van de goederen, komen de partijen overeen een bemiddelingsprocedure op te starten alvorens over te gaan tot enige andere manier van geschillenbeslechting.

In voorkomend geval stellen de partijen in onderling overleg een erkende bemiddelaar aan van de Federale Bemiddelingscommissie (Simon Bolivarlaan 30 (WTC III), 1000 Brussel - <https://www.fbc-cfm.be/nl>) of laten ze een derde deze erkende bemiddelaar aanstellen.

Eens een bemiddelaar werd aangesteld, leggen de partijen de modaliteiten van de bemiddeling vast samen met de bemiddelaar.

Elke partij kan op ieder ogenblik een einde maken aan de bemiddelingsprocedure, zonder afbreuk aan enige andere rechten.

Ingeval de bemiddelingsprocedure mislukt, zijn de rechtbanken van het volgend gerechtelijk arrondissement bevoegd: West-Vlaanderen.