

# ALGEMENE VOORWAARDEN ONLINE VERKOOP

## 1. BESCHRIJVING

1.1 Deze Algemene voorwaarden (hierna de "AV" genoemd) leggen de rechten en plichten vast van de partijen in het kader van de verkoop van producten/diensten (hierna de "producten/diensten" genoemd), via de website [www.floor4productions.be](http://www.floor4productions.be) (hierna "de site" genoemd). De AV regelen elke verkoop van producten/diensten via de site.

1.2 De AV worden aangegaan tussen, enerzijds, Floor 4 Productions, Hagepreekstraat 13 – 9050 Ledeborg – België, [info@floor4productions.be](mailto:info@floor4productions.be), 0479 89 19 39, aangesloten bij de vzw VERENIGDE PRODUCTIES, btw-nummer BE 0896.755.397, gevestigd in de Coenraetsstraat 72, 1060 Brussel, België, hierna "de verkoper" genoemd, en anderzijds de persoon die een bestelling plaatst, hierna "de koper" genoemd. De koper en de verkoper worden hierna gezamenlijk de "partijen" genoemd.

1.3 Elke bestelling veronderstelt de voorafgaande raadpleging en de uitdrukkelijke aanvaarding van de AV door de koper, zonder dat deze aanvaarding afhankelijk is van een handgeschreven handtekening van de koper. In overeenstemming met de bepalingen van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen, is de goedkeuring van de bestelbon een elektronische handtekening, die tussen de partijen dezelfde waarde heeft als een handgeschreven handtekening en die geldt als bewijs van de volledigheid van de bestelling.

1.4 De koper verklaart volledige handelingsbevoegdheid te hebben.

## 2. DE PRODUCTEN/DIENSTEN DIE TE KOOP WORDEN AANGEBODEN

De producten/diensten die te koop worden aangeboden zijn de producten/diensten die op de site staan, met een beschrijving van hun belangrijkste kenmerken, op de dag en op het tijdstip dat de koper de site raadpleegt, en zolang de voorraad strekt. De verkoper wendt alle redelijke middelen aan om de beschikbaarheid van de producten/diensten in real time op de site weer te geven, en kan niet aansprakelijk worden gesteld als een product niet meer beschikbaar is. Indien een van de bestelde producten/diensten niet beschikbaar is, zal de koper hiervan op de hoogte worden gebracht en zal hij de mogelijkheid hebben om zijn bestelling te wijzigen of te annuleren.

## 3. WEERGEGEVEN VERKOOPPRIJZEN VAN PRODUCTEN/DIENSTEN

3.1 De prijs van elk product wordt op de website weergegeven in euro's en inclusief btw. Deze prijs is geldig in de landen waarvoor de levering mogelijk is en is exclusief de kosten voor de voorbereiding en levering, die ten laste zijn van de koper, en exclusief de aftrek van kortingen of cadeaubonnen die aan de koper werden toegekend. De verkoper behoudt zich het recht voor zijn

prijzen op elk moment te wijzigen, maar de producten/diensten zullen worden gefactureerd op basis van de aankoopprijs die gold op het moment van de bestelling.

3.2 Bij de bestelling verbindt de koper zich ertoe om, naast de aankoopprijs, de kosten voor de voorbereiding en de levering (hierna de "kosten") te betalen. Die kosten variëren afhankelijk van het type en de hoeveelheid bestelde producten/diensten en de gekozen leveringswijze, en zijn inclusief btw. De koper kan het bedrag van deze kosten op de site raadplegen in zijn "Winkelmandje", waar een berekening wordt weergegeven van het totale bedrag dat overeenkomt met de aankoopprijs. De verkoper behoudt zich het recht voor het bedrag van de kosten op elk moment te wijzigen, maar de kosten zullen worden gefactureerd op basis van de tarieven die golden op het moment van de bestelling. Deze kosten blijven verschuldigd en zullen niet worden terugbetaald als de koper de bestelling herroept.

3.3 De producten/diensten worden alleen geleverd in de landen waarvoor de site de levering aanvaardt. Elk verkeerd leveringsadres is de verantwoordelijkheid van de koper en kan aanleiding geven tot extra kosten. De aangegeven levertijden zijn niet bindend, maar louter indicatief. Een vertraging in de levering kan niet leiden tot de betaling van een schadevergoeding aan de koper. De verkoper heeft het recht om in delen te leveren. In geval van niet-levering van de goederen, zullen alle eventueel door de koper betaalde bedragen worden terugbetaald, zonder interesten of schadevergoeding.

## 4. BESTELLINGSVOORWAARDEN

4.1 Om een bestelling te plaatsen, moet de koper het bestelformulier invullen dat beschikbaar is op de site, en waarop de informatie staat die nodig is om hem te kunnen identificeren, meer bepaald zijn naam, voornaam en het leveringsadres. Daarmee verklaart de koper dat hij volledig en zonder voorbehoud de AV aanvaardt en zich ertoe verbindt het verschuldigde bedrag volledig te zullen betalen. De verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van het verstrekken van onjuiste informatie.

4.2 De verkoper zal de bestelling bevestigen door een e-mail met onder meer volgende informatie:

- 1° de voornaamste kenmerken van de bestelde goederen of diensten;
- 2° de identiteit van de verkoper, onder meer zijn ondernemingsnummer en handelsnaam;
- 3° het geografisch adres van de verkoper en zijn telefoonnummer en e-mailadres;
- 4° de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen en alle extra vracht-, leverings- en eventuele andere kosten;
- 5° de wijze van betaling, levering en uitvoering en de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen;
- 6° het beleid van de verkoper inzake klachtenbehandeling;
- 7° de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht;
- 8° de gevallen waarin de koper geen herroepingsrecht heeft, zoals bepaald in art. 7 van de AV;
- 9° het bestaan van een waarborg van conformiteit van de goederen gedurende een periode van twee jaar (een jaar voor tweedehandsgoederen), zoals bepaald in de artikelen 1649bis tot 1649 octies van het Burgerlijk wetboek, en van een waarborg voor verborgen gebreken, zoals bepaald in de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk wetboek, en in artikel 10 van de AV;
- 10° de mogelijkheid beroep te doen op het [online-platform voor geschillenbeslechting](#) om een minnelijke schikking te vinden.
- 11° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;
- 12° desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;
- 13° desgevallend, de duur van de overeenkomst of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;

14° desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument;  
15° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de koper moet betalen of bieden;  
16° desgevallend, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;  
17° desgevallend, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de verkoper op de hoogte is of redelijkerwijs moet zijn.  
De door de verkoper geregistreerde gegevens en de orderbevestiging vormen het bewijs van de contractuele relaties tussen de partijen.

4.3 De verkoper behoudt zich het recht voor om een bestelling of levering te weigeren of te annuleren in geval van een bestaand geschil met de koper, een onvolledige betaling van een vorige bestelling, weigering van betaling met een creditcard door bankinstellingen of om elke andere geldige reden. In dit geval kan de verkoper in geen geval aansprakelijk worden gesteld.

## 5. BETALINGSVOORWAARDEN

5.1 De betaling van de aankopen dient te gebeuren via overschrijving.

5.2 De bestelde producten blijven eigendom van de verkoper tot de aankoopprijs en de kosten opgegeven bij de bestelling volledig zijn betaald.

## 6. LEVERINGEN

6.1 De levering gebeurt door de verkoper in Europa. De eventuele taksen en invoerrechten zijn ten laste van de koper.

6.2 De bestelling wordt geleverd op het adres dat door de koper is opgegeven.

6.3 Voor een levering in België zal de verkoper zich inspannen opdat de bestelling naar het leveringsadres wordt verzonden binnen een termijn van 30 werkdagen na de bevestiging van de bestelling en de ontvangst van de betaling. De bezorger zal op dit adres langskomen tussen 08.00 en 18.00 uur op werkdagen, en het pakket of de pakketten overhandigen aan de geadresseerde of aan een andere persoon aanwezig op het opgegeven adres. Bij afwezigheid wordt er een kennisgeving achtergelaten op het leveringsadres. De koper moet dan met de bezorger contact opnemen om een nieuwe leveringsdatum op hetzelfde adres, of een nieuwe leveringsdatum op een ander adres, of een afhaling op het dichtstbijzijnde postkantoor af te spreken. Zoniet wordt de bestelling binnen 15 dagen vanaf de kennisgeving door de bezorger of indien de koper afwezig is bij de nieuwe levering, automatisch teruggestuurd naar de verkoper, die met de koper contact zal opnemen om een nieuwe levering van de bestelling te plannen. In dit geval kunnen extra verzendkosten aan de koper worden gefactureerd.

6.4 Voor een levering buiten België zal de verkoper zich inspannen opdat de bestelling wordt geleverd binnen een termijn van 45 dagen voor de Europese Unie en 60 dagen voor de landen buiten de Europese Unie, na de bevestiging van de bestelling. De leveringsvoorwaarden worden bepaald door de postdiensten van het betrokken land.

6.5 Indien de koper de bezorger gekozen heeft, draagt de koper het risico zodra de bestelde producten aan de bezorger overhandigd zijn. Het controlesysteem dat wordt gebruikt door de onderneming die het pakket bezorgt, levert het bewijs van terbeschikkingstelling.

6.6 Bij de ontvangst is het de taak van de koper om de bestelde goederen te controleren en eventueel voorbehoud te maken en klacht in te dienen of het pakket te weigeren, als het pakket werd geopend of als het duidelijke tekenen van schade vertoont. Als er klachten zijn na ontvangst van een bestelling, moet dit worden gemeld op [info@floor4productions.be](mailto:info@floor4productions.be), onderwerp “klacht levering”, met foto's ter staving, binnen de 48 uur na ontvangst van de bestelling.

## 7. HERROEPINGSRECHT EN RETOURNERINGSVOORWAARDEN

7.1 De koper heeft het recht van de aankoop af te zien, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen, binnen de veertien (14) kalenderdagen na de levering, in overeenstemming met het Belgisch Wetboek van economisch recht.

Binnen deze termijn dient de koper de verkoper op de volgende manier op de hoogte te brengen van zijn voornemen om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht:  
e-mail naar [info@floor4productions.be](mailto:info@floor4productions.be), met vermelding van de naam en voornaam van de koper, een gedetailleerde beschrijving van het betrokken artikel, het nummer van het artikel en de datum van de factuur of aan de hand van het [formulier op de site van de FOD Economie](#).

7.2 De goederen moeten teruggezonden worden naar het adres vermeld op het pakket (Floor 4 Productions - Hagepreekstraat 13 – 9050 Ledeberg - België), tenzij anders vermeld aan de koper, die het bewijs van verzending moet bewaren.

7.3 Als de koper de goederen wil omruilen, moet hij dit vermelden in de e-mail. De verkoper zal hem dan informeren over de beschikbaarheid van het artikel en over de te betalen toeslag of gedeeltelijke terugbetaling.

7.4 Alle kosten en risico's verbonden aan de terugzending van goederen zijn ten laste van de koper.

7.5 Indien de koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht en de goederen terugzendt uiterlijk veertien (14) dagen na de mededeling van zijn beslissing tot herroeping volgens de voorwaarden overeengekomen in de voorgaande paragrafen, verbindt de verkoper zich ertoe de aankoopprijs aan de koper na ontvangst van de goederen door de verkoper terug te betalen.

7.6 In het geval van een terugbetaling van teruggestuurde producten/diensten, crediteert de verkoper de creditcard die werd gebruikt voor de betaling van deze producten/diensten met een bedrag dat gelijk is aan hun aankoopprijs, verminderd met het bedrag van de cadeaubonnen of kortingen bij de bestelling. De terugbetaling van de koper geschiedt volgens de voorwaarden die zijn overeengekomen met de bankinstelling die de kaart heeft uitgegeven.

7.7 De koper kan geen gebruik maken van zijn herroepingsrecht indien de goederen gebruikt of beschadigd zijn, of als er onderdelen onderbreken of de labels verwijderd zijn.

7.8 De producten moeten in goede staat worden teruggestuurd, goed beschermd, in de originele verpakking, in perfecte staat van wederverkoop, vergezeld van alle eventuele accessoires, de handleiding enz. Anders kunnen ze niet worden teruggenomen of geruild.

7.9 Op maat gemaakte of gepersonaliseerde producten of diensten kunnen niet worden teruggenomen of geruild.

7.10 De teruggezonden producten die niet door de verkoper kunnen worden aanvaard, blijven ter beschikking van de koper. De koper is verplicht de prijs ervan te betalen. In het geval van

abnormale of onrechtmatige terugzendingen, behoudt de verkoper zich het recht voor om een volgende bestelling te weigeren.

7.11 De verkoper vermeldt op zijn site de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht en het **modelformulier** om dat recht uit te oefenen.

## 8. BESCHERMING VAN DE PRIVACY MET BETREKKING TOT DE PERSOONSGEGEVENS VAN KOPERS

8.1 De verkoper verzamelt persoonsgegevens over de kopers, die hem op de site of per e-mail worden verstrekt. Hij verbindt zich ertoe deze gegevens niet openbaar te maken aan derden. Deze zijn vertrouwelijk. Ze zullen alleen door zijn interne diensten worden gebruikt voor de verwerking van bestellingen, om de communicatie te verbeteren en te personaliseren, meer bepaald voor het verzenden van nieuwsbrieven en in het kader van de personalisatie van de site volgens de voorkeuren van de kopers, of voor het controleren van hun kredietwaardigheid.

8.2 De verkoper verkoopt of verhuurt de informatie over de kopers niet aan derden. In geval van overdracht aan of gebruik van persoonsgegevens door derden, verbindt de verkoper zich ertoe de koper hiervan vooraf op de hoogte te stellen zodat hij zich daartegen kan verzetten. De verkoper kan ook statistieken over zijn kopers, verkopen, handelspatronen en informatie op zijn site verstrekken aan derden, maar deze statistieken zullen geen persoonsgegevens bevatten. Dit artikel kan echter de overdracht van activiteiten aan een derde partij niet verhinderen.

8.3 De verkoper bewaart de persoonlijke gegevens niet langer dan nodig om de doeleinden te bereiken waarvoor de verwerking wordt uitgevoerd. Om de gepaste duur te bepalen wordt rekening gehouden met de hoeveelheid, de aard en de gevoeligheid van de persoonsgegevens, de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt en de mogelijkheid om deze doeleinden te bereiken op andere manieren. Er wordt eveneens rekening gehouden met de noodzaak om te voldoen aan alle wettelijke en reglementaire verplichtingen. Indien de gegevens niet langer nodig zijn, worden ze vernietigd.

8.4 Voor zover de wettelijke voorwaarden vervuld zijn, heeft de koper het recht:

- aan de verkoper te vragen of hij persoonlijke gegevens bezit, welke gegevens en waarvoor ze gebruikt worden;
- toegang te krijgen tot zijn gegevens en ze eventueel te doen verbeteren;
- te eisen dat zijn gegevens gewist worden of dat de verkoper de verwerking ervan beperkt;
- klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

De koper kan zijn rechten uitoefenen door een gedateerd en getekend verzoek te zenden naar Floor 4 Productions - Hagepreekstraat 13 – 9050 Ledeberg - België of naar

[info@floor4productions.be](mailto:info@floor4productions.be), met een kopie van zijn identiteitskaart (om veiligheidsredenen).

Indien het verzoek manifest ongegrond is, kan het verzoek worden geweigerd en kan een redelijke vergoeding worden aangerekend.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID

De verkoper gaat alleen een middelenverbintenis aan, voor de toegang tot de site, de bestelling, de levering en mogelijke latere diensten. De verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ongemakken of schade die voortvloeien uit het gebruik van het internet, zoals een onderbreking van de dienst, een externe inbraak of de aanwezigheid van computervirussen, of enig ander geval van overmacht. In elk geval is de aansprakelijkheid van de verkoper beperkt tot de bedragen betaald of betaalbaar voor de bestelling die aanleiding geeft tot zijn aansprakelijkheid.

## 10. GARANTIE VAN OVEREENSTEMMING

De producten/diensten vallen onder de wettelijke garantie van overeenstemming, zoals bepaald in de artikelen 1649bis tot 1649octies van het Burgerlijk Wetboek, en de wettelijke garantie tegen verborgen gebreken, zoals bepaald in de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek. De koper heeft onder andere het recht om van de verkoper de herstelling of de gratis vervanging te eisen van producten/diensten die een gebrek aan overeenstemming vertonen, gedurende twee jaar (een jaar voor tweedehandsgoederen) vanaf de levering, op voorwaarde dat de eis binnen de twee maanden na de vaststelling van het gebrek wordt ingediend. Als de koper het gebrek binnen de eerste zes maanden vaststelt, is de verkoper aansprakelijk, tenzij hij kan bewijzen dat het defect te wijten is aan een verkeerd gebruik door de koper. Als de koper het gebrek later vaststelt, kan de verkoper hem vragen te bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van de levering.

## 11. INTELLECTUELE EIGENDOM

De website [www.floor4productions.be](http://www.floor4productions.be), de producten die erop worden aangeboden en de onderliggende technologie zijn beschermd door het auteursrecht, het merkenrecht of een ander intellectueel eigendomsrecht. Alle auteursrechten, merken, handelsnamen, uiterlijke vormen van de producten en andere intellectuele eigendomsrechten op de website en de producten die worden aangeboden zijn eigendom van Floor 4 Productions of van onze licentiegevers of licentiehouders. Er worden geen rechten met betrekking tot de website aan de gebruikers overgedragen.

Als gebruiker van de website [www.floor4productions.be](http://www.floor4productions.be) verkrijg je een beperkte, niet-exclusieve, niet-sublicentieerbare, niet-overdraagbare licentie om de website te gebruiken, enkel en alleen voor jouw persoonlijke, niet-commerciële doeleinden.

Als gebruiker mag je het volgende niet doen:

- delen of het geheel van de website reproduceren of openbaar maken;
- afbeeldingen gebruiken of hergebruiken;
- software of technologie ter bescherming van inhoud of rechten omzeilen of buiten werking stellen;
- identificatie, auteursrechtelijke- of andere mededelingen van eigendom verwijderen.

De koper mag op zijn eigen site wel een eenvoudige link naar de site van de verkoper plaatsen. Hyperlinks met behulp van framing, in-line of deep linking zijn echter niet toegestaan. In ieder geval moet elke link worden verwijderd op eenvoudig verzoek van de verkoper.

## 12. CONTACT MET DE VERKOPER

De koper kan met de verkoper contact opnemen via het contactformulier in de rubriek "Contact" of via het e-mailadres [info@floor4productions.be](mailto:info@floor4productions.be).

## 13. NIETIGHEID EN INTEGRALITEIT

Indien een of meer bepalingen van de AV ongeldig zouden zijn, tast dit de geldigheid van de andere bepalingen niet aan.

## 14. BEWIJS

De geïntegreerde registers, bewaard in de computersystemen van de verkoper en zijn partners, worden aanvaard als bewijzen van de communicatie, de bestellingen en de betalingen tussen de partijen. In het kader van hun relaties aanvaarden de partijen elektronische bewijsmiddelen, zoals e-mails en back-ups.

## 15. WIJZIGINGEN

De verkoper behoudt zich het recht voor de AV te wijzigen en zal de nieuwe versie via de site aan de koper meedelen.

## 16. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

De Belgische wet is van toepassing. In geval van betwisting zal een minnelijke schikking worden gezocht vooraleer juridische stappen worden ondernomen. De verkoper en de koper kunnen ook beroep doen op het **online-platform voor geschillenbeslechting**. Bij gebrek aan minnelijke schikking, zijn de rechtbanken van het arrondissement Brussel bevoegd.