

Algemene voorwaarden webshop ALVEX

1. Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| 1. Inhoudsopgave | 1 |
| 2. Identiteit van de verkoper | 1 |
| 3. Toepasselijkheid en voorwaarden | 1 |
| 4. Ons aanbod en jouw bestelling | 2 |
| 5. Herroepingsrecht | 2 |
| 6. Prijs | 3 |
| 7. Betaling | 3 |
| 8. Conformiteit en garantie | 4 |
| 9. Levering en uitvoering | 4 |
| 10. Duur | 5 |
| 11. Overmacht | 5 |
| 12. Intellectuele eigendom | 5 |
| 13. Klachtenregeling en geschillen | 6 |

2. Identiteit van de verkoper

Wij zijn Alvex BV, verder kortweg Alvex genoemd

Ondernemingsnummer 771.846.321
BTW BE 0771.846.321
Maatschappelijke zetel Hoornstraat 98 | 8340 Damme
E-mail contact@alvex.be
Tel 0474 / 98 40 22 | 0474 68 48 24

3. Toepasselijkheid en voorwaarden

1. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met jou als klant. Bepaalde voorwaarden zijn enkel van toepassing op consumenten (iedere natuurlijke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebracht producten of diensten verwerft of gebruikt). Dit wordt dan duidelijk vermeld.
2. Wij leveren enkel in België. Als je een leveringsadres in een ander land opgeeft, kunnen we je bestelling weigeren.
3. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 bent, moet een ouder of wettelijke voogd je bestelling plaatsen. Als we merken dat een minderjarige een bestelling heeft geplaatst, kunnen we deze bestelling alsnog weigeren.
4. Je kan onze algemene voorwaarden steeds terugvinden op onze website. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden. Je kan deze steeds terugvinden op onze website.

5. Als je online bestelt bezorgen we je bovendien samen met de bestellingsbevestiging (of ten laatste bij de levering) een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je aan om dit altijd te doen.
6. Als er naast deze algemene voorwaarden ook bijkomende bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, geldt bovenstaande ook voor de bijzondere voorwaarden. Als onze algemene voorwaarden strijdig zouden zijn met die bijzondere voorwaarden, dan kan jij als consument altijd de voor jou meest voordelige tekst invoeren.

4. Ons aanbod en jouw bestelling

1. Als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, dan vermelden we dit uitdrukkelijk in dat aanbod.
2. We beschrijven altijd zo volledig en nauwkeurig mogelijk wat we je verkopen en hoe het bestelproces zal verlopen. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd zodat je een goede beoordeling kan maken. Als we gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden goederen en/of diensten.

Vergissen is echter menselijk. Als we ons dus overduidelijk hebben vergist, zijn we niet verplicht om alsnog te leveren.
3. Om een product aan te kopen, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien vul je je contactgegevens, en het adres waar de dienst dient te worden uitgevoerd evenals de facturatiegegevens in. Als je deze stappen hebt doorlopen, is je bestelling definitief.
4. Je bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per mail.

5. Herroepingsrecht

1. Als je als consument goederen of diensten bij ons koopt, heb je 14 dagen lang het recht om te beslissen dat je de goederen of diensten niet wil houden. Deze termijn van 14 dagen gaat in vanaf de levering (voor de aankoop van goederen), dan wel vanaf het sluiten van de overeenkomst (voor de aankoop van diensten). Je kan je bestelling dan terugsturen, zonder betaling van een schadevergoeding en zonder dat je hiervoor een reden moet geven (de verzendkosten hiervoor betaal je zelf).
2. Je moet de goederen naar ons terugsturen binnen 14 dagen nadat je ons hebt laten weten dat je de overeenkomst wenst te herroepen. De kosten van het terugzenden van de goederen komen voor jouw rekening. We zullen aangeven wat de kostprijs hiervan is (of een raming maken, als dit niet redelijkerwijze op voorhand kan worden berekend). Als de goederen onmogelijk per post kunnen worden teruggezonden, zullen wij deze bij jou komen afhalen en zullen je hiervoor geen kosten worden aangerekend.
3. Je kan de goederen retourneren via de post of een koerier.
4. We betalen je de volledige aankoopprijs terug binnen 14 dagen nadat we je bestelling hebben teruggekregen of nadat je hebt aangegeven dat je de overeenkomst wilt herroepen, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.
5. De terugbetaling omvat de leveringskosten, tenzij je bij je bestelling een andere leveringswijze hebt gekozen dan de door ons aangeboden goedkoopste standaardlevering.
6. De terugbetaling gebeurt met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je zelf hebt betaald.
7. Tijdens de eerste 14 dagen na de levering verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je de goederen nog wil kunnen terugsturen, mag je ze enkel in die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden (zoals je in een winkel zou kunnen doen).

Teruggestuurde goederen mogen bijvoorbeeld gepast, maar niet gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, moet dit gebeuren met alle geleverde toebehoren, in de originele staat, indien mogelijk samen met de originele verpakking, en rekening houdende met onze instructies.

Als je verder gaat dan nodig was om de eigenschappen van de goederen te kunnen beoordelen en het goed is hierdoor in waarde verminderd, dan kunnen we een evenredige waardevermindering toepassen bij de terugbetaling.

8. Voor de diensten die voorafgaandelijk aan de levering van een product hebben plaatsgevonden, in casu een bezoek aan een onroerend goed om vaststellingen in de meest ruime zin te doen maken een einde aan het herroepingsrecht.
9. Om je herroepingsrecht snel en correct uit te oefenen, kan je het hieronder vermelde formulier invullen en dit opsturen naar contact@alvex.be. Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen.

(* *Doorhalen wat niet van toepassing is*)

- Aan ALVEX BV | Hoornstraat 98 - 8340 Damme | contact@alvex.be
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) je hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
- Besteld op (*)/Ontvangen op (*):
- Naam/Namen consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

- Datum:

6. Prijs

1. Tijdens de periode die we in ons aanbod vermelden, wijzigen onze prijzen niet, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven of verplichte wettelijke bijdragen.
2. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan.
3. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook de verzendkosten aan te rekenen indien producten per post dienen te worden verzonden i.p.v. digitaal.

7. Betaling

1. Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.
2. Voor recurrente en/of professionele klanten of afnemers kan een betaling worden voorzien mits factuur na uitvoering van de dienst. Indien gewenst kan de factuur worden gericht aan de eindbestemming, in zake een particuliere eigenaar of juridische entiteit. Niettegenstaande de factuur wordt opgesteld in hoofde van een door de opdrachtgever benoemde derde partij, blijft de opdrachtgever solidair gehouden tot de betaling van het product of de dienst zo de derde partij hieromtrent in gebreke blijft.
3. We aanvaarden betalingen per overschrijving of online betaling middels bancontact modules.

4. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, maken wij gebruik van SSL technologie. SSL zorgt ervoor dat je transactiegegevens worden versleuteld en onleesbaar gemaakt wanneer ze worden verzonden via het internet. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het "slotje" in de onderste statusbalk van je browser.

8. Conformiteit en garantie

1. Wij garanderen dat onze goederen conform zijn aan je bestelling en voldoen aan de normale verwachtingen die je ervan mag hebben, rekening houdende met de specificaties van het product. Wij garanderen je natuurlijk ook dat onze goederen voldoen aan alle wetten zoals deze bestaan op het ogenblik van je bestelling.
2. Mocht het geleverde goed toch niet conform je bestelling zijn, dan heb je als consument recht op de wettelijke garantie van twee jaar. Dit betekent dat als je binnen twee jaar na de levering van het goed een verborgen gebrek of defect ontdekt, je dit kosteloos door ons kan laten herstellen of vervangen.
Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel wanneer de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is, of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de garantieperiode (2 jaar na de levering) wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen.

9. Levering en uitvoering

1. Alle goederen en diensten worden geleverd op het adres dat je hebt aangegeven bij je bestelling.
2. Indien het eindproduct van een dienst de levering van een attest of verslag betreft, dan is de leveringstermijn bepaald op maximaal zoveel dagen na het plaatsbezoek:
 1. 7 dagen, in het geval een keuring elektrische installatie
 2. 14 dagen, in het geval van een asbestinventaris
 3. 30 dagen, in het geval van een energieprestatiecertificaat
 4. 45 dagen, in het geval van de schatting van een onroerend goed.
3. Indien voor de afwerking van een verslag bijkomende informatie benodigd is welke dient afgeleverd te worden door de opdrachtgever of een derde instantie of overheidsinstelling, wordt voormelde leveringstermijn pas aangevat nadat bedoelde informatie door ALVEX is ontvangen.
4. Als wij niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. We spreken dan samen met jou een nieuwe leveringstermijn af. Als wij ook deze tweede termijn niet halen, dan mag je als consument de overeenkomst kosteloos ontbinden. Wij betalen je dan binnen 30 dagen na de ontbinding terug in het geval er reeds een voorschot werd overgemaakt.
5. Als wij je niet verwittigen voor het verstrijken van de initieel voorziene leveringsdatum, dan mag je als consument bij het verstrijken van die termijn al onmiddellijk de overeenkomst kosteloos ontbinden. Wij betalen je dan binnen 30 dagen na de ontbinding terug.
6. Onze verslagen worden standaard per e-mail afgeleverd tenzij de opdrachtgever verzoekt om een verzending per post. In het geval van een verzending per post kan een bijkomende leverkost worden aangerekend gebaseerd op enerzijds de printkosten van de verslagen verhoogd met de post of leveringskosten van een koerier.

7. Indien afgeleverde rapporten niet in overeenstemming zijn met het gevraagde dient dit binnen de 5 werkdagen na de levering ons gemeld te worden met de vermelding van de exacte reden van de fout, tekortkoming of het gebrek. Na deze termijn wordt het afgeleverde rapport als correct beschouwd en aanvaard door de opdrachtgever.

10. Duur

1. Heb je met ons een overeenkomst van onbepaalde duur gesloten (en dus zonder een vaste einddatum), dan kan je deze op elk moment opzeggen. Bij de opzeg moet je wel de opzegregels respecteren. Dit betekent dat je ons per e-mail moet laten weten dat je de overeenkomst wilt opzeggen (naar contact@alvex.be en dat er een opzegtermijn van 1 maand geldt.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, loopt voor maximaal twee jaar.
3. Omvat de overeenkomst van bepaalde duur de verkoop van *diensten*, en is er afgesproken dat deze overeenkomst stilzwijgend zal worden verlengd als je niet tijdig opzegt, dan wordt deze overeenkomst een overeenkomst van onbepaalde duur. Hierbij geldt opnieuw dat je deze steeds kan opzeggen, rekening houdend met de opzegregels- en termijn.
4. Omvat de overeenkomst van bepaalde duur de verkoop van *goederen*, en is er afgesproken dat deze overeenkomst stilzwijgend zal worden verlengd als je niet tijdig opzegt, dan wordt deze overeenkomst een overeenkomst van onbepaalde duur. Hierbij geldt opnieuw dat je deze steeds kan opzeggen, rekening houdend met de opzegregels- en termijn.

11. Overmacht

1. In geval van overmacht zijn wij niet gehouden onze contractuele verplichtingen na te komen. In dat geval kunnen wij ofwel onze verplichtingen opschorten zolang de overmachtsituatie duurt, ofwel de overeenkomst definitief ontbinden. Omdat er sprake is van overmacht zijn wij hierbij geen schadevergoeding verschuldigd aan jou.
2. Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle die de nakoming van onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder begrijpen wij onder meer, stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van onze website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden, ...

12. Intellectuele eigendom

1. Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en al onze communicatie in het algemeen zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij ons, hetzij bij onze toeleveranciers of andere rechthebbenden liggen.
2. Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel. Zo mag je bijvoorbeeld tekeningen, foto's namen, teksten, logo's kleurencombinatie, etc ... niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

13. Klachtenregeling en geschillen

1. We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via contact@alvex.be of per post @ Hoornstraat 98 te 8340 Damme. We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.
2. Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing. Als om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van deze algemene voorwaarden in de eerste plaats worden teruggegrepen naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming zoals opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht.

Bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd.

3. Als consument heb je ook de mogelijkheid om het geschil buiten de rechtbank op te lossen. Je kan hiervoor terecht bij de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Zij is bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Ze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. Je kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>
4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>
5. Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst (zie artikel 12.1), dan kan je terecht bij Safeshops. Als je klacht wordt aanvaard door SafeShops zal ze op neutrale wijze bemiddelen tussen ons en jou als klant. Let wel op, enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt Safeshops meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.