

## Algemene Verkoopsvoorwaarden Webshop

Hieronder worden de algemene voorwaarden beschreven zoals deze opgesteld werden voor de webshop van Belsack NV op [www.belsacknv.be](http://www.belsacknv.be).

### Inhoudsopgave

- Artikel 1 – Identiteit van de verkoper**
- Artikel 2 – Toepasselijkheid en voorwaarden**
- Artikel 3 – Aanbod**
- Artikel 4 – Bestellingen en reserveringen**
- Artikel 5 – Herroepingsrecht**
- Artikel 6 – Prijs**
- Artikel 7 – Betaling**
- Artikel 8 – Levering en uitvoering**
- Artikel 9 – Garantie**
- Artikel 10 – Overmacht**
- Artikel 11 – Aansprakelijkheid**
- Artikel 12 – Gebruik van cookies**
- Artikel 13 – Privacy**
- Artikel 14 – Intellectuele eigendom**
- Artikel 15 – Klachtenregeling en geschillen**
- Artikel 16 – Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden Webshop**

### Artikel 1 – Identiteit van de verkoper

Naam verkoper: Belsack NV.

Adres maatschappelijke zetel vennootschap: Brusselsteenweg 190, 1500 Halle, België.

Bezoekadres: Brusselsteenweg 190, 1500 Halle, België.

Bereikbaarheid: van maandag t.e.m. vrijdag van 08:00 uur tot 18:30 uur, op zaterdag van 08:30 uur tot 17:30 uur.

Tel.: 02/361.01.00

Fax: 02/261.27.70

E-mailadres: [webshop@belsacknv.be](mailto:webshop@belsacknv.be)

BTW-nummer: 0412.420.343.

Ondernemingsnummer: 0412420343.

Rechtspersonenregister: Rechtbank van Koophandel, Waterloolaan 170, 1000 Brussel.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid en voorwaarden

1. De hier beschreven algemene voorwaarden zijn van toepassing op de webshop van Belsack NV. Ze hebben betrekking op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen verkoper en klant, inclusief optionele diensten (zoals levering of maatwerk). Door een bestelling of reservering te plaatsen op deze webshop en door gebruik te maken van deze diensten, verklaart de klant zich onvoorwaardelijk en automatisch akkoord met de algemene voorwaarden.

2. De hier beschreven algemene voorwaarden worden beschikbaar gesteld voordat de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten. De klant moet deze voorwaarden kunnen raadplegen én goedkeuren voordat de bestelling of reservering definitief bekrachtigd wordt.

3. De verkoper verklaart hierbij dat de werking van de webshop van Belsack NV verloopt conform de gedragscode inzake consumentenrechten zoals deze wordt voorgeschreven door het UNIZO e-commerce kwaliteitslabel. Belsack NV heeft daartoe het Reglement van het UNIZO e-



commerce kwaliteitslabel onderschreven. Een kopie van dit Reglement en de toegang tot de klachtenprocedure van UNIZO is beschikbaar via [www.unizo.be/ecommercelabel/](http://www.unizo.be/ecommercelabel/).

4. Bij nietigverklaring of onwettigverklaring van een of meerdere bepalingen die opgenomen zijn in deze algemene voorwaarden, blijven de wettigheid, geldigheid en toepasbaarheid van de overige bepalingen en artikels gevrijwaard.

### **Artikel 3 – Aanbod**

1. Onder het aanbod vallen zowel de aangeboden producten, de optionele diensten als de digitale content van de webshop.

2. Belsack NV tracht het aanbod zo nauwkeurig en volledig mogelijk te beschrijven. Op basis van deze beschrijving moet een klant in staat zijn om een goede beoordeling van het aanbod te maken. De gebruikte afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de diensten en producten die Belsack NV aanbiedt. Menselijke fouten met betrekking tot de beschrijvingen en afbeeldingen zijn echter niet bindend voor de verkoper.

3. Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Belsack NV. De verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet beschikbaar zijn van een product.

4. Indien de klant specifieke vragen heeft over o.a. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, wordt deze verzocht om vooraf contact op te nemen met de klantendienst van de verkoper.

5. Indien (een deel van) het aanbod slechts beperkt geldig is of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, dan wordt dit uitdrukkelijk vermeld.

6. In overeenstemming met de Verordening Nr. 305/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 tot vaststelling van geharmoniseerde voorwaarden voor het verhandelen van bouwproducten en tot intrekking van Richtlijn 89/106/EEG van de Raad, kan de klant de prestatieverklaringen (DoP's) van desbetreffende bouwproducten die deel uitmaken van het assortiment van de webshop, op aanvraag verkrijgen bij de klantendienst van de verkoper.

### **Artikel 4 – Bestellingen en reserveringen**

1. Bestellingen en reserveringen via de webshop van Belsack NV verlopen volgens de bestelprocedure (Artikel 4) en de betaalprocedure (Artikel 7) zoals deze in de onderhavige algemene verkoopsvoorwaarden beschreven worden.

2. Beschrijving van de bestelprocedure: om producten aan te kopen, dient de klant artikelen en optionele diensten uit het aanbod te selecteren en toe te voegen aan de virtuele winkelmand. Producten die opgenomen zijn in het online aanbod maar die niet voorradig blijken te zijn in de winkel of stockruimte van de verkoper, kunnen wel besteld worden via de webshop. De verkoper zal de klant via e-mail inlichten over de geschatte levertermijn. Vervolgens logt de klant in op zijn persoonlijke account en geeft hij aan of het leveringsadres verschilt van het facturatieadres. Op de daaropvolgende overzichtspagina dient de klant de algemene verkoopsvoorwaarden te aanvaarden en de bestelling te bevestigen aan de hand van de bestelknop. De klant wordt vervolgens doorverwezen naar de betaalpagina (zie Artikel 7). Van zodra Belsack NV de goedkeuring van de betalingstransactie heeft gekregen van de uitgever van de kredietkaart of de bank, is de overeenkomst definitief. De klant zal vervolgens een bevestigingsmail van de aankoop toegestuurd krijgen.

3. Beschrijving van de reserveringsprocedure: om producten te reserveren, dient de klant artikelen en optionele diensten uit het aanbod te selecteren en toe te voegen aan de virtuele winkelmand. Vervolgens logt de klant in op zijn persoonlijke account. Op de daaropvolgende overzichtspagina dient de klant de algemene verkoopsvoorwaarden te aanvaarden en de reservering te bevestigen aan de hand van de reserveringsknop. De klant zal vervolgens een bevestigingsmail

van de reservering toegestuurd krijgen. De gereserveerde artikelen worden door de verkoper verzameld in de winkel. Producten die opgenomen zijn in het online aanbod maar die niet voorradig blijken te zijn in de winkel of stockruimte van de verkoper, kunnen wel gereserveerd worden via de webshop. De verkoper zal de klant via e-mail inlichten over de geschatte termijn. Belsack kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet tijdig klaarzetten of het ontbreken van artikelen. Indien de reservering niet volledig is, zal de verkoper - in de mate van het mogelijke - de klant trachten te verwittigen. De betaling gebeurt ofwel online bij het afronden van de reservering (cfr. bestelprocedure), ofwel bij het afhalen van de reservering in de winkel. Belsack bewaart gereserveerde bestellingen maximum 10 werkdagen. Reserveringen die tijdens deze vooropgestelde termijn niet opgehaald werden, zullen worden geannuleerd.

4. Bij elektronisch afgesloten overeenkomsten treft de verkoper passende technische maatregelen ter beveiliging van de overdracht van data. Ook bij de elektronische betaalmogelijkheden neemt de verkoper de passende veiligheidsmaatregelen in acht.

5. Belsack NV is gerechtigd een bestelling of reservering te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de klant met betrekking tot bestellingen of reserveringen waarbij de klant betrokken is.

### **Artikel 5 – Herroepingsrecht**

1. De bepalingen van Artikel 5 gelden enkel voor klanten die online artikelen aankopen in de webshop van Belsack NV. Het herroepingsrecht geldt dus enkel voor die elektronische overeenkomsten waarbij sprake is van het plaatsen van een bestelling die online betaald en op het leveringsadres van de klant geleverd wordt.

2. De hieronder beschreven voorwaarden gelden niet voor reserveringen via de webshop die in de winkel van de verkoper klaargezet worden en die door de klant zelf opgehaald en betaald dienen te worden aan de kassa van de fysieke winkel. Indien een klant die gebruik maakt van de online reserveringsdienst, de gereserveerde producten (en optionele diensten) in de winkel wenst om te ruilen of te retourneren, dan zal de klantendienst van Belsack NV de voorwaarden voor omruiling of retour op dat moment nader bepalen.

3. De klant die onder de eerste bepaling van Artikel 5 valt, heeft het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag waarop de klant, of een door de klant aangewezen derde, de bestelde producten en/of diensten ontvangen heeft. Bij die bestellingen die uit meerdere goederen bestaan en waarbij de producten om praktische of organisatorische redenen slechts afzonderlijk geleverd kunnen worden, geldt dat de herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag waarop de klant, of een door de klant aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen.

4. Indien de klant gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, dient hij Belsack NV binnen de herroepingstermijn via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte te stellen van deze beslissing. Dit dient schriftelijk te gebeuren per post, fax of e-mail. De klant kan hiervoor gebruikmaken van het door Belsack opgestelde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

5. Niet later dan 14 kalenderdagen na het verzenden of overhandigen van het modelformulier voor herroeping of de door de klant zelf opgestelde verklaring, dient de klant de goederen terug te sturen of terug te brengen in de winkel.

6. Een (deel van) een bestelling via de webshop terugbrengen naar de fysieke winkel is volledig kosteloos. De verantwoordelijkheid en kosten van een retourzending zijn voor rekening van de klant. Indien de goederen onmogelijk per post teruggezonden kunnen worden, dient de klant contact op te nemen met Belsack NV om de goederen op te laten halen. De verkoper zal in dat

geval aangeven wat de kostprijs is of een raming maken, indien dit niet redelijkerwijze op voorhand berekend kan worden.

7. Indien de klant de elektronische overeenkomst herroept, dan zal Belsack NV de ontvangen betaling, inclusief de standaard leveringskosten, terugbetalen aan de klant. Die terugbetaling gebeurt binnen de 14 kalenderdagen nadat de verkoper op de hoogte is gesteld van de beslissing van de klant om de overeenkomst te herroepen. Belsack NV betaalt de desbetreffende goederen niet terug voordat alle geretourneerde goederen in goede staat (zie bepaling 8 van Artikel 5) ontvangen werden.

8. Enkel die artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en de factuur of het aankoopbewijs, komen in aanmerking voor een terugbetaling. De klant dient het geleverde product slechts uit te pakken of te gebruiken in die mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Indien het teruggestuurde product in waarde verminderd is ten gevolge van een gebruik van het product door de klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen, dan behoudt Belsack NV zich het recht voor de klant aansprakelijk te stellen en een schadevergoeding te eisen voor deze waardevermindering.

9. Het herroepingsrecht kan niet uitgeoefend worden voor volgens specificaties van de klant vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de klant. Alle artikelen die speciaal voor de klant besteld dienen te worden, die in het atelier van de verkoper afgewerkt worden (frezen, zagen, afkanten, schaven) of die maatwerk zijn, kunnen niet geretourneerd worden.

10. Belsack NV betaalt de klant terug met hetzelfde betaalmiddel als datgene waarmee de klant de oorspronkelijke transactie verricht heeft, tenzij de klant uitdrukkelijk heeft ingestemd met een ander betaalmiddel. Er zullen geen kosten in rekening gebracht worden voor een dergelijke terugbetaling.

### **Artikel 6 – Prijs**

1. Alle vermelde productprijzen zijn uitgedrukt in EURO.
2. Alle vermelde productprijzen zijn inclusief BTW, Recupel en andere verplicht door de klant te dragen taksen of belastingen.
3. Naast de vermelde productprijs kunnen leverings- of administratieve kosten worden aangerekend. Ook voor optionele diensten als schaven, zagen, afkanten en frezen worden extra kosten aangerekend. Dit wordt duidelijk aangegeven in de overzichtspagina van de bestelling vooraleer de bestelling definitief is.
4. De reserveringsdienst, waarbij de klant de bestelling zelf dient op te halen in de fysieke winkel van Belsack NV, is kosteloos.
5. Voor het gebruiken van de elektronische betaalmogelijkheden (zie Artikel 7) worden geen extra kosten aangerekend.

### **Artikel 7 – Betaling**

1. Via de webshop gereserveerde producten kunnen in de fysieke winkel afgehaald en betaald worden. Belsack NV aanvaardt contante betalingen, Bancontact/Mister Cash, Ecocheques en de Belsack cadeaubon. Om de veiligheid van de persoonlijke gegevens te garanderen, worden deze transactiegegevens versleuteld. Daarnaast heeft de klant ook de mogelijkheid om de reservering meteen online te betalen (cf. de betaalwijze van de bestelprocedure in de tweede bepaling van Artikel 7).
2. Via de webshop bestelde producten worden betaald aan het einde van de online bestelprocedure. Om de veiligheid van zowel de persoonlijke gegevens als de betaling te garanderen, worden deze transactiegegevens versleuteld. De webshop van Belsack NV aanvaardt

betalingen met Bancontact/Mister Cash, kredietkaarten, iDEAL en via overschrijving (zie hieronder). Ecocheques en de Belsack cadeaubon worden niet aanvaard als betaalmiddel voor bestellingen via de webshop, maar wel als betaalmiddel aan de kassa bij het afhalen van online reserveringen (zoals hierboven beschreven).

3. Alle online betalingen op de webshop gebeuren via partnerbedrijf Mollie. Zo kan de veiligheid van al uw gegevens en transacties optimaal gegarandeerd worden. Meer inlichtingen vindt u op [www.mollie.com/be](http://www.mollie.com/be).

4. Indien een online bestelling betaald wordt via overschrijving, dan dient dit uitsluitend te gebeuren op het onderstaande rekeningnummer:

KBC BE47 7390 1392 7480

5. De klant is verplicht om Belsack NV onverwijld op de hoogte te stellen van onjuistheden in verstrekte betaalgegevens.

### Artikel 8 – Levering en uitvoering

1. Voor de verzending van kleine stukgoederen werkt Belsack NV samen met partnerbedrijf Bpost. Indien een levering via deze partner gebeurt, dan staat dat ook reeds duidelijk aangegeven op de productpagina.
2. De levering van kleine stukgoederen via Bpost gebeurt aan één vaste tarief van 7 €. Deze prijs is ongeacht het aantal artikels per bestelling en ongeacht het adres van de bestemming. Bpost levert bestellingen via de Belsack webshop over heel België.
3. De levering van kleine stukgoederen via Bpost duurt meestal slechts enkele dagen, op voorwaarde dat de bestelde artikelen in voorraad zijn in de fysieke winkel van Belsack NV. De klant krijgt dan via e-mail een bevestiging van zodra de goederen klaar staan om getransporteerd te worden. Ook indien de goederen niet voorradig zijn, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht. In dat geval zal de klantendienst trachten om een nieuwe leveringsdatum voorop proberen te stellen. Deze leveringsdatum is steeds bij benadering. Gezien Belsack NV zelf afhankelijk is van leveringen van derden, valt dit niet altijd exact te voorspellen.
4. Grote goederen worden geleverd met aangepast vrachtvervoer. Indien een bestelling met de vrachtwagen geleverd dient te worden, dan staat dat ook reeds duidelijk aangegeven op de productpagina.
5. De levering van grote goederen met de vrachtwagen is onderhevig aan beperkingen. Zo levert Belsack online bestellingen slechts binnen een welbepaalde straal rondom de fysieke winkel. De klant kan dit op de productpagina van een artikel via de zoekfunctie raadplegen. Op basis van de postcode van het leveringsadres wordt duidelijk aangegeven of levering via de vrachtwagen mogelijk is of niet. Indien dit wel het geval is, dan krijgt de klant ook een indicatie van de kostprijs (inclusief BTW).
6. De levering van grote goederen met de vrachtwagen gebeurt steeds op afspraak. De klantendienst van Belsack NV neemt na ontvangst van de online bestelling altijd eerst contact op met de klant om een datum vast te leggen.
7. Alle artikels worden steeds en zonder uitzondering samen geleverd. Van zodra er minstens één artikel van de bestelling uitsluitend via vrachtvervoer geleverd kan worden, dan wordt de volledige bestelling op deze wijze vervoerd (ook artikels die normaliter in aanmerking zouden komen voor de pakjesdienst van Bpost).

### Artikel 9 – Garantie





1. Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen, heeft de klant recht op een wettelijke garantie. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar.
2. Belsack NV hanteert de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar voor consumptiegoederen. Dit impliceert dat elk artikel dat een verborgen gebrek of defect vertoont, tot twee jaar na de levering kosteloos hersteld of vervangen wordt.
3. Indien een verborgen gebrek of defect wordt vastgesteld, dient de klant de verkoper zo snel mogelijk in te lichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van twee maanden na vaststelling ervan door de klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.
4. Defecten of gebreken die zich manifesteren na een periode van zes maanden volgend op de datum van aankoop of levering aan de eerste eigenaar, worden geacht geen verborgen gebreken of defecten te zijn, behoudens tegenbewijs door de klant.
5. Om aanspraak te kunnen maken op de wettelijke garantie, moet de klant een aankoopbewijs kunnen voorleggen. Dit kan het aankoopbewijs zijn dat verstrekt wordt aan de kassa (in geval van online reserveringen met afhaling van de goederen in de winkel) of de betaalbevestiging die de klant per e-mail ontvangt na een online aankoop in de webshop van Belsack NV.
6. Om aanspraak te kunnen maken op de wettelijke garantie op goederen die online werden aangekocht en bij de klant thuis werden afgeleverd, dient de klant contact op te nemen met de klantendienst van de verkoper (zie Artikel 15).
7. De wettelijke garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van verwaarlozing, valpartijen, het gebruiken van het artikel in strijd met het doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of de handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, kwaad opzet, een onoordeelkundige behandeling, slecht onderhoud of elk ander abnormaal of incorrect gebruik. Ook defecten ten gevolge van brand, waterschade, bliksem, natuurrampen en ongelukken worden uitgesloten van de wettelijke garantie, evenals de vervanging van onderdelen die regelmatig vervangen dienen te worden.

#### **Artikel 10 – Overmacht**

1. Belsack NV behoudt zich het recht voor het niet naleven van de verplichtingen van een elektronische overeenkomst indien er sprake is van overmacht. In geval van overmacht kan de verkoper eenzijdig de overeenkomst opschorten, hetzij enkel voor de duur van de overmacht, hetzij definitief.
2. Vallen onder de noemer ‘overmacht’: overstromingen en natuurrampen, brand, stakingen, storingen op het energienet of (tele)communicatienetwerk, bedrijfsspecifieke storingen en het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de website/webshop. Elke andere omstandigheid die buiten de wil en de controle van de verkoper valt en die de goede naleving van de verplichtingen eigen aan de overeenkomst verhindert, valt eveneens onder overmacht.

#### **Artikel 11 – Aansprakelijkheid**

1. Belsack NV is niet verantwoordelijk voor mogelijke schade die een klant kan ondervinden bij het bezoeken van de webshop. De verkoper kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor eventuele technische storingen, onderbrekingen, fouten of voor het niet beschikbaar zijn van de webshop.
2. Op deze webshop wordt er mogelijk doorverwezen naar andere websites. Belsack NV is niet aansprakelijk voor de inhoud van deze websites en bijgevolg voor eender welk vorm van schade bij het bezoeken van deze websites.
3. De verkoper kan onder geen beding verantwoordelijk gehouden worden voor frauduleuze internetpraktijken door derden onder vals voorwendsel van de naam van de verkoper. Indien de

klant twijfelt over acties of informatie onder naam of logo van Belsack op de webshop of via e-mailverkeer, dient hij de klantendienst van de verkoper te contacteren.

### **Artikel 12 – Gebruik van cookies**

1. Tijdens een bezoek aan de webshop van Belsack NV kunnen zogenaamde ‘cookies’ op de harde schijf van de computer of het mobiel apparaat van de klant geplaatst worden. Deze cookies worden door de server van de website in de browser van de computer of het mobiel apparaat geplaatst wanneer de klant de website raadpleegt. De cookie kan enkel de machine identificeren, niet de persoon.
2. Belsack NV maakt voor haar webshop gebruik van ‘first party cookies’. Deze cookies zijn afkomstig van de bezochte website zelf en dienen om de webshop optimaal te laten functioneren, zoals het bewaren van gebruikersinstellingen of persoonlijke data.
3. Door een bestelling te plaatsen op de webshop van Belsack NV en daarbij de algemene voorwaarden goed te keuren, gaat de klant automatisch ook akkoord met het gebruik van first party cookies.

### **Artikel 13 – Privacy**

1. De persoonsgegevens die aan Belsack NV worden meegedeeld kunnen enkel worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. De persoonsgegevens die aan de verkoper worden meegedeeld kunnen overeenkomstig voornoemde wet enkel worden gebruikt voor de volgende duidelijk omschreven en wettige doeleinden:

- De webshop (www.belsacknv.be) en de daarop door Belsack NV aangeboden diensten;
- Klantenbeheer;
- Uitvoeren van marktonderzoek en gebruikersprofilering;
- Promotieacties;
- Informeren over nieuwe diensten en evenementen van Belsack NV; het geven van aanbevelingen en voorkeuren
- Verbetering van de dienstverlening.

2. De klant heeft recht op inzage en eventueel correctie van de op hem betrekking hebbende gegevens. Hij heeft ook het recht om zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens voor promotieacties. Hij kan zijn aanvraag tot inzage, correctie of verzet richten tot de klantendienst (belsack@belsacknv.be) of in de winkel (Belsack NV, Brusselsteenweg 190, 1500 Halle).
3. De verkoper behandelt de persoonlijke gegevens van de klant als vertrouwelijke informatie. Deze worden niet doorgegeven, verhuurd of verkocht aan derden.
4. De verkoper houdt online anonieme bezoekersstatistieken bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de webshop in welke mate bezocht worden.
5. De klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord. Het paswoord van de klant wordt gecodeerd opgeslagen, wat betekent dat Belsack NV geen toegang heeft tot dit paswoord.

### **Artikel 14 – Intellectuele eigendom**

1. Het downloaden en gebruiken van alle content op de webshop van Belsack NV voor andere dan zuiver informatieve en privédoeleinden is strikt verboden.
2. Alle data, teksten, logo's, foto's en ander beeld- of tekstmateriaal, alsook alle handels-, domein- en merknamen op deze webshop zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten op



naam van Belsack NV, leveranciers of fabrikanten. Zonder schriftelijke toestemming van de hier vernoemde rechtmatige eigenaars is het verboden om deze informatie gedeeltelijk of geheel aan te passen, te publiceren, te verspreiden, te verkopen, te reproduceren, te verspreiden of te presenteren voor commerciële doeleinden.

### **Artikel 15 – Klachtenregeling en geschillen**

1. Klachten over de uitvoering van de elektronisch gesloten overeenkomst moeten binnen een redelijke termijn nadat de klant de gebreken vastgesteld heeft, ondubbelzinnig en zo volledig mogelijk worden bekendgemaakt bij de verkoper.
2. Voor klachten over goederen of diensten die besteld werden op de webshop van Belsack NV, kan de klant zich wenden tot de klantendienst. De klantendienst van de verkoper is bereikbaar via e-mail, telefoon of per post op onderstaande contactgegevens:

Belsack NV  
Brusselsteenweg 190  
1500 Halle  
België  
02/361.01.00  
webshop@belsacknv.be

Belsack NV tracht alle ingediende klachten binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst te behandelen. Mocht een klacht niet binnen deze vooropgestelde termijn behandeld kunnen worden, dan deelt de verkoper de klant alvast een bevestiging van ontvangst en een nieuwe, indicatieve termijn mee waarbinnen de klacht behandeld zal worden. Klant en verkoper hebben minimum vier weken de tijd om de klacht op te lossen in onderling overleg. Indien geen akkoord in onderlinge overeenstemming kan worden bereikt, kan de klant het geschil trachten te regelen, hetzij via een buitenrechtelijke bemiddelingsinstantie (zie bepaling 3), hetzij via de rechtbank (zie bepaling 4).

3. Indien klant en verkoper geen consensus kunnen bereiken over een klacht of geschil binnen de vooropgestelde termijn, dan kan de klant zich wenden tot onderstaande bemiddelingsinstanties voor een buitenrechtelijke regeling van het geschil:

Consumentenombudsdienst  
Koning Albert II-laan 8, bus 1  
1000 Brussel  
België  
Tel.: 02/702.52.00  
Fax: 02/808.71.20  
E-mail: [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)

Platform van de Europese Commissie inzake onlinegeschillenbeslechting:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Belsack NV heeft het Reglement van het UNIZO e-commerce label onderschreven. Dit reglement is beschikbaar op [www.unizo.be/ecommercelabel](http://www.unizo.be/ecommercelabel). U kan er ook terecht om klachten of geschillen buitengerechtelijk te regelen via de klachtenprocedure van UNIZO.





4. Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht. In geval van betwisting via de rechtbank is enkel de Rechtbank van Koophandel, Waterloolaan 170 te 1000 Brussel bevoegd.

**Artikel 16 – Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden Webshop**

Belsack NV behoudt zich steeds het recht voor de inhoud van de algemene voorwaarden van de webshop aan te passen zonder opgave van reden en zonder voorafgaande kennisgeving.