

Algemene voorwaarden voor onze webwinkel.

In onderstaande 'Algemene voorwaarden voor aankopen op afstand' lichten we je graag alle details toe die gepaard gaan met het plaatsen van een bestelling op onze webshop, retourneren of omruilen van een artikel, garantie op je toestel en meer.

We proberen alles zo duidelijk & helder mogelijk te formuleren, maar heb je toch nog een vraag aarzel dan niet om onze klantenservice te contacteren.

Artikel 1 • Definities

Even wat benamingen & benoeringen verduidelijken. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt, in dit geval dus Art & Craft.
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer - wellicht ben jij dat.
3. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
4. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen. Denk bijvoorbeeld aan onze webshop!
5. **Zichttermijn:** de bedenktijd waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
7. **Dag:** kalenderdag.
8. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 • Identiteit van de ondernemer

Art & Craft Media NV handelend onder de naam: Art & Craft

Zetel

Brugsesteenweg 466
9030 Gent (België)

KVK-nummer Gent: 090176055

BTW-nummer België: BE0454159839

BTW-nummer Nederland: NL825810826B01

Contacteer ons

Bereikbaar op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur

Telefoonnummer: +32 (0)9 236 56 08

E-mailadres: support@artandcraft.com

Bank: KBC Bank NV

IBAN: BE24 4414 6270 8138

BIC/SWIFT: KREDBEBB

Artikel 3 • Toepasselijkheid

1. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons als webwinkelier aan jou als Consument en op elke tussen ons tot stand gekomen Overeenkomst op afstand.
2. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 bent, vragen we je om de bestelling door je ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren of annuleren.
3. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan jou beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zullen wij voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij ons zijn in te zien en dat zij op jouw verzoek zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene voorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de website.
5. Als je online bij ons bestelt, bezorgen we je steeds een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je overigens aan om dit altijd te doen.
6. Als naast deze algemene voorwaarden ook bijkomende bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, geldt bovenstaande ook voor die bijzondere voorwaarden. Als onze algemene voorwaarden strijdig zouden zijn met die bijzondere voorwaarden, kan jij als consument altijd de meest voordelige tekst in jouw voordeel invoeren.

Artikel 4 • Ons aanbod & jouw bestelling

1. Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in ons aanbod. Denk bijvoorbeeld aan tijdelijke acties, cashbacks of andere aanbiedingen.
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 om je een goede beoordeling van het aanbod te laten maken. Als we gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden goederen en/of diensten. Vergissen is echter menselijk en als we ons overduidelijk vergist hebben, bindt het aanbod ons niet en zijn we niet verplicht om je alsnog te leveren.
3. Je bestelling is afgerond en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per mail en zodra wij voor jouw betalingstransactie met krediet- of debet kaarten de goedkeuring door de uitgever van de kaart ontvangen hebben. We aanvaarden Visa, MasterCard, Paypal, Bancontact, overschrijving, contant en betaalkaarten in de Art & Craft winkels in de Art & Craft winkels.
4. Wij kunnen bij online bestellingen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.
5. Om een artikel of product aan te kopen, voeg je het toe aan je winkelmandje. Vervolgens doorloop je de stappen en geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van bezorging. In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling. Als je deze stappen hebt doorlopen, is je aankoop definitief.

Artikel 5 • Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van een artikel of product, heb je gedurende 14 dagen vanaf de bezorging de mogelijkheid om deze, indien je ze niet wil houden, terug te sturen zonder extra kosten. Deze 14 dagen noemen we de zichttermijn. Je hoeft bovendien geen reden op te geven voor het terugsturen van een artikel of product, maar als je het toch wil delen horen we natuurlijk graag waarom.
2. Tijdens deze zichttermijn van 14 dagen verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met het product en de verpakking. Indien je van het herroepingsrecht gebruik wil maken, zal je het product slechts in die mate mogen uitpakken en/of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je jouw aankoop wenst te behouden. Als je de goederen terugstuurt, moet dit indien mogelijk gebeuren in de originele verpakking, met alle bijbehorende accessoires en in de originele staat.
3. Om je retouraanvraag of omruiling zo vlot mogelijk te laten verlopen, raden we je aan om steeds gebruik te maken van ons online retourformulier. Op die manier ontvangen wij meteen alle nodige informatie en kunnen we je snel verder helpen.
4. Daarnaast heb je ook altijd steeds de mogelijkheid om je herroepingsrecht uit te oefenen via het Europees modelformulier voor Herroeping. Download dan het formulier en stuur dit op naar support@artandcraft.com of per post naar Art & Craft Media NV, Kortrijksesteenweg 1056, 9051 Sint-Denijs-Westrem, België.
5. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij het geretourneerde artikel of product hebben teruggekregen en gecontroleerd, of tot je hebt aangetoond dat je deze volgens bovenstaande voorwaarden hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.
6. Indien je de aankoopprijs reeds betaald hebt & het geretourneerde artikel aan alle voorwaarden voldoet, zullen wij je dit bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na terugzending of herroeping, terugbetalen.
7. Sommige producten zijn uitgesloten van het herroepingsrecht, zoals verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken, of is geïnstalleerd of geregistreerd; gepersonaliseerde of op-maat-gemaakte goederen, die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt. Meer informatie op mogelijke uitzonderingen kan je steeds terugvinden op onze klantenservice pagina over retourneren & omruilen.
8. Bij terugzending van producten draagt de consument de verantwoordelijkheid voor beschadiging of verlies.
9. Bij levering van diensten heb je gedurende 14 dagen vanaf het sluiten van de overeenkomst de mogelijkheid om de overeenkomst zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen te ontbinden.
10. Dienstenovereenkomsten zijn na volledige uitvoering van de dienst uitgesloten van het herroepingsrecht, maar alleen als de uitvoering van de dienst is begonnen met je uitdrukkelijke voorafgaande instemming.

Artikel 6 • De prijs

1. Om jou de beste mogelijke shopervaring te bieden, passen wij onze prijzen dagelijks aan op basis van de marktsituatie. Zou kunnen wij jou steeds een eerlijke prijs garanderen, ook wanneer onze concurrenten een aanbieding of promotie lanceren.
2. Prijzen in onze online webshop & winkels zijn steeds gelijk. Staat er toch een andere prijs vermeld, dan mag je steeds beroep doen op de laagste prijs.
3. Onze prijzen zijn steeds vermeld in euro (€) inclusief BTW, recupel en andere taksen.
4. Onze prijzen zijn wél steeds exclusief eventuele extra kosten zoals verzending, installatie of andere overeengekomen diensten. Deze extra kosten worden steeds duidelijk vermeld op het totaalbedrag in je winkelmandje & bij het afrekenen van je bestelling - je komt dus nooit voor verrassingen te staan.

Artikel 7 • Garantie

1. Wij staan ervoor in dat de artikelen/producten en diensten conform zijn aan je bestelling en voldoen aan jouw redelijke verwachtingen die je ervan mag hebben, rekening houdende met de specificaties van het product en aan alle op het ogenblik van je bestelling bestaande wetten.
2. We hanteren de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar indien het product dat je besteld hebt niet werkt zoals het moet. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan jouw bestelling er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is twee jaar na de bezorging.
3. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen een herstelling of vervanging. Enkel in het geval dat de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de overeenkomst te eisen.
4. Als het defect of gebrek zich voordoet binnen de zes maanden na bezorging, dan wordt dit geacht reeds voor bezorging te hebben bestaan, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na zes maanden zal je zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij bezorging aanwezig was.
5. Soms bieden wij of onze leverancier een langere of uitgebreidere garantie dan de wettelijke minimumgarantie van 2 jaar, dit is een commerciële garantie. De commerciële garantie doet geen afbreuk aan de wettelijke minimumgarantie. Als er een commerciële garantie wordt aangeboden verschilt deze per product. De eigenschappen van de commerciële garantie staan vermeld op de webpagina van het product en het garantiebewijs.

Artikel 8 • Bezorging

1. Alle artikelen/producten worden bezorgd op het door jou bij je bestelling aangegeven adres.
2. We doen er ook alles aan om jouw bestelling binnen de afgesproken termijn te bezorgen. Lukt dat niet en treedt er onverwachts vertraging op, dan laten we je dit zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen weten.
3. Heeft de bezorging van je bestelling vertraging opgelopen, heb je het recht om de aankoop zonder extra kosten te ontbinden. We betalen je dan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen terug.
4. Onze verzendingen gebeuren tot het moment van bezorging aan jou of een door jou aangewezen vertegenwoordiger steeds op ons risico. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren gaan in de post. Als je ons echter goederen terugzendt binnen de 30 dagen na aankoop omdat je ze liever niet wil houden, ben jij verantwoordelijk voor het transport.
5. Indien de door ons bezorgde goederen tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de artikelen die op de leveringsbron vermeld staan of niet overeenkomen met de artikelen die je had besteld, vragen we je dit binnen 48 uur te melden. Hiervoor gebruik je best ons formulier voor transportschade.
6. Art & Craft kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige bezorging of niet-levering door de transporteur die de onderneming heeft aangesteld. Onze aansprakelijkheid blijft in dergelijke gevallen beperkt tot de waarde van de artikelen waarvan wordt aangetoond dat ze niet door de klant werden ontvangen.

Artikel 9 • Betaling

1. Op onze webshop kan je via een beveiligde verbinding betalen, via de module van Multisafepay of Mollie. Daar heb je de keuze tussen volgende betaalmogelijkheden: Bancontact (België), iDeal (Nederland), Creditcard (VISA & Mastercard), Paypal, Apple Pay, Google Pay & Ecocheques van Sodexo en Monizze. Daarnaast kan je er, mits een gedeeltelijke vooruitbetaling, ook voor kiezen om je bestelling af te halen & te betalen in één van onze winkels.
2. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dien je de door jou verschuldigde bedragen te voldoen binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat je de bevestiging van de overeenkomst hebt ontvangen.
3. Wanneer bij de verkoop van producten een gedeeltelijke of volledige vooruitbetaling is bedongen, kan je geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), voordat de vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
4. Onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens dien je onmiddellijk aan ons te melden.
5. Indien je niet tijdig aan jouw betalingsverplichting(en) voldoet, hebben wij behoudens wettelijke beperkingen het recht om jou de vooraf kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 10 • Overmacht

1. In geval van overmacht zijn wij niet gehouden onze verplichtingen na te komen. In dat geval kunnen wij ofwel onze verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht, ofwel de overeenkomst ontbinden.
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, pandemie, 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.

Artikel 11 • Je oude toestellen & apparatuur inleveren

1. We verkopen niet alleen nieuwe elektronische apparaten, maar nemen je oude toestel met plezier ook terug. Zo willen we garanderen dat, in overeenstemming met de geldende regelgeving, alle elektrische en elektronische apparaten en batterijen die op het einde van hun levensduur of verouderd zijn, of niet meer werken correct gerecycleerd worden - en dus niet in de vuilnisbak of in de selectieve sorteerbakken van hun gemeente belanden.
2. Dit verbod wordt op de producten zelf aangegeven door het symbool van de doorkruiste vuilnisbak. Het doel van deze regelgeving is om de verspilling van grondstoffen te beperken en om het milieu en de menselijke gezondheid te beschermen door de verspreiding in de natuur van stoffen in bepaalde apparaten te voorkomen.
3. Je hebt dan ook steeds de mogelijkheid om je oude toestel af te leveren bij een geschikt inzamelpunt of in één van onze winkels. Sommige apparaten, zoals je oude wasmachine of koelkast, kunnen we ook ophalen bij je thuis - komt jou bestelling hiervoor in aanmerking, dan vind je deze optie bij het afrekenen van je bestelling.

Artikel 12 • Intellectuele eigendom

1. Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en in het algemeen al onze communicatie 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.

Artikel 13 • Klachten

1. Wij hopen natuurlijk dat je 100% tevreden bent over onze producten en diensten. Als je toch een klacht zou hebben, dan kan je ons contacteren via support@artandcraft.com, of per brief gericht aan Art & Craft Media NV, Kortrijksesteenweg 1056, 9051 Sint-Denijs-Westrem.
2. We doen er alles aan om je klacht zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de datum van ontvangst te behandelen. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zullen wij jou binnen de termijn van 14 dagen antwoorden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer je een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan je terecht bij Safeshops. Safeshops.be zal bemiddelen tussen jou en ons indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints> of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren, info@safeshops.be.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg met ons en/of met Safeshops als bemiddelaar kan worden opgelost binnen een periode van 4 weken, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. Je kan de Consumentenombudsdienst bereiken via <https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>
6. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter heb je bovendien de mogelijkheid om online een klacht in te dienen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
7. Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar Boek VI van het Belgisch Wetboek Economisch Recht.