

Algemene voorwaarden

Laatste update op 18/09/2024

De website: Het Rijk van Holle (hierna genoemd "Platform") is een initiatief van:
Human Expertise, Prinsenlaan 10, 2470 Retie
Ondernemersnummer (KBO/BTW): BE0712 507 263
E-mail: vrouwe@hetrijkvanholle.be (hierna genoemd "HxE" of de "Verkoper")

Artikel 1: Algemene bepalingen

De e-commerce website van Human Expertise, Comm.V. biedt haar klanten de mogelijkheid om de producten uit haar webwinkel online aan te kopen.

Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt door een bezoeker van dit platform ("Klant").

Bij het plaatsen van een bestelling via het Platform moet de Klant deze Voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waarmee hij instemt met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden met de daarin vermelde rechten en plichten.

Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, behoudens wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door Human Expertise / Het Rijk van Holle aanvaard zijn.

We behouden ons het recht voor om onze Voorwaarden ten alle tijde en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, maar wij verbinden ons ertoe de bepalingen toe te passen die van kracht waren op het moment dat u ons Platform gebruikte.

Artikel 2:

a. Toegankelijkheid en navigatie

Wij nemen alle redelijke en noodzakelijke maatregelen om de goede werking en veiligheid en toegankelijkheid te waarborgen. We kunnen echter geen absolute werkingsgarantie bieden en onze handelingen moeten daarom worden beschouwd als zijnde gedekt door een middelenverbintenis.

Elk gebruik van het Platform is altijd op eigen risico van de Klant. We zijn dus niet aansprakelijk voor schade die het gevolg kan zijn van eventuele storingen, onderbrekingen, defecten of zelfs schadelijke elementen op het Platform.

We behouden ons het recht voor om de toegang tot het Platform te beperken of de werking ervan ten alle tijde te onderbreken, zonder voorafgaande kennisgeving.

b. Inhoud

Human Expertise / Het Rijk van Holle bepaalt de inhoud van het Platform en doet dit in grote zorg. We nemen onze verantwoordelijkheid inzake volledigheid, up-to-date en

accurate informatie te verstrekken. We behouden ons het recht voor om het Platform en de inhoud ervan op elk moment te wijzigen, aan te vullen of te verwijderen, zonder enige aansprakelijkheid.

HxE kan geen absolute garantie bieden wat betreft volledigheid, accuratesse en actualiteit. Bijgevolg kan Human Expertise / Het Rijk van Holle niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade (rechtstreeks of onrechtstreeks) die de Klant zou kunnen lijden ten gevolge van de op het Platform verstrekte informatie.

Indien er foute informatie, onvolledigheden of indien het Platform in strijd is met de wet of met de rechten van derden of in strijd is met de goede zeden, verzoeken we om dat zsm te melden per e-mail, zodat we de gepaste maatregelen kunnen nemen.

Elke download van het Platform is altijd op eigen risico van de Klant. Human Expertise / Het Rijk van Holle is niet aansprakelijk voor schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, die het gevolg is van dergelijke downloads, zoals het verlies van gegevens of schade aan het computersysteem van de Klant, die enige en exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant zijn.

c. Verstrekte gegevens van de Klant

Registratie van gegevens zijn uitsluitend voorbehouden aan natuurlijke personen die juridisch bekwaam zijn. De Klant verbindt zich ertoe om correcte, oprechte en actuele informatie te verstrekken. De Klant moet ook de gegevens controleren om de juistheid ervan te waarborgen.

De Klant moet dus een geldig e-mailadres geven, waarop het Human Expertise / Het Rijk van Holle hem/haar kan contacteren. Een e-mailadres kan niet meermaals gebruikt worden om zich in te schrijven op diensten of promo's.

Per persoon is er slechts 1 registratie toegestaan en de Klant kan die registratie ten alle tijde aanpassen. De Klant verbindt zich ertoe het paswoord niet aan derden te verstrekken.

In geval van niet naleven van de Voorwaarden, mag Human Expertise / Het Rijk van Holle de toegang / registratie / aankoop weigeren.

De geregistreerde Klant, kan op elk moment verzoeken om zich uit te schrijven. Elke uitschrijving wordt zo spoedig mogelijk opgevolgd door Human Expertise / Het Rijk van Holle.

Artikel 3: Prijs

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen.

Indien extra leverings-, reservatie- of administratieve kosten worden aangerekend, wordt dit apart vermeld. Alle artikelen worden door HxE verzonden, ophalen ter plaatse is niet mogelijk.

Voor deze verzending worden kosten aangerekend. Deze worden vermeld in het check-out-proces.

De opgave van prijs slaat uitsluitend op de artikelen zoals het woordelijk wordt omschreven. De bijhorende foto's zijn decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs.

Artikel 4: Extra informatie

Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf contact op te nemen met via bovenvermelde mail.

Artikel 5: Het aanbod

Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door HxE. HxE kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Artikel 6: Online aankopen

De bestelprocedure verloopt als volgt: de Klant plaatst artikelen in zijn/haar winkelwagen, daarna klikt de Klant door naar de 'kassa' waar een overzicht van de winkelwagen wordt getoond. Vervolgens dient de Klant in te loggen of te registreren met een nieuw klantenprofiel. De bevestiging gebeurt via het e-mailadres dat de Klant zelf opgeeft. Daarna kiest de klant de verzendingsoptie en betaaloctie. Tenslotte accepteert de Klant de Algemene voorwaarden (dit document) en wordt het verkoopcontract gesloten.

HxE is gerechtigd een bestelling te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is. HxE behoudt zich tevens het recht voor om een bestelling te weigeren van een Klant die een eerdere bestelling niet of slechts gedeeltelijk heeft afgehandeld of wij wie een betalingsgeschil aanhangig is.

In geval van onbeschikbaarheid van een dienst of product, zal HxE de Klant zsm op de hoogte brengen per e-mail om de bestelling te annuleren, vervangen of terug te laten betalen, waarbij de rest van de bestelling vast en definitief blijft.

Artikel 7: Bewijs

De communicatie, bestellingen en betalingen tussen Klant en HxE kunnen worden bewezen dmv geautomatiseerde records, die door HxE onder redelijke veiligheidsomstandigheden worden bewaard.

De bestellingen en facturen worden gearhiveerd op een betrouwbare en duurzame drager die in het bijzonder als bewijsmiddel wordt beschouwd.

Artikel 8: Levering en uitvoering van de overeenkomst

Artikelen besteld via het Platform worden geleverd in België en Nederland. Indien de Klant een ander land verkiest om naartoe te verzenden, dient de Klant per e-mail rechtstreeks contact op te nemen met HxE. Dit biedt echter geen enkele garantie tot uitvoering.

De levering gebeurt pas na bevestiging van betaling door de bank van Human Expertise.

De producten worden geleverd op het adres dat door de Klant is aangegeven tijdens het bestelproces. Bijkomende kosten ten gevolge van onvolledige of onjuiste informatie van de Klant zullen in rekening worden gebracht aan de Klant.

De levering gebeurt door Postnl of een andere pakjesdienst en hiervoor betaalt de Klant additionele kosten, zoals vermeld in de bestelprocedure.

De levering vindt plaats, volgens de door de Klant gekozen methode, binnen de volgende termijnen:

- Indien de goederen op stock zijn, wordt jouw bestelling zo snel mogelijk verwerkt. Bestellingen worden 2 keer per week verzonden (tenzij anders uitdrukkelijk vermeld door HxE), de effectieve levering vindt plaats binnen de 5 werkdagen na verzending.
- Bij handgemaakte (of gecustomiseerde) producten kan de levertermijn iets langer zijn aangezien alles artisanaal vervaardigd wordt. In dat geval krijgt u een persoonlijke e-mail met vermelding van de geschatte levertermijn.

De levertermijnen zijn indicatief. Bij laattijdige levering kan geen schadevergoeding worden geëist van de Klant of de vervoerder. Indien de levertermijn meer dan 30 dagen na besteldatum bedraagt, kan de verkoopsovereenkomst worden opgezegd en kan de Klant worden terugbetaald.

a. Controle van bestelling

Bij ontvangst van de producten controleert de Klant of de ontvanger de goede staat van het geleverde product of de conformiteit van de geleverde dienst.

In geval er één of meerdere bestelde producten ontbreken, moet de Klant (of de ontvanger) binnen de 3 dagen Human Expertise / Het Rijk van Holle op de hoogte stellen via e-mail en eventueel fotobewijs.

In geval van beschadiging van één of meerdere goederen, moet de Klant (of de ontvanger) de verzendpartner én Human Expertise / Het Rijk van Holle onmiddellijk op de hoogte stellen via e-mail en eventueel fotobewijs. Houdt bij contact met de verzendpartner alsook je pakketnummer bij de hand. (Termijn is **1 werkdag!**).

De verificatie wordt geacht te zijn uitgevoerd zodra de Klant of de ontvanger de bestelling zonder voorbehoud heeft aanvaard.

Elke levering die niet volgens de hierboven gedefinieerde regels en binnen de gestelde termijnen wordt gemaakt, kan niet in aanmerking komen en ontslaat Human Expertise / Het Rijk van Holle van elke aansprakelijkheid jegens de Klant.

Artikel 9: Eigendomsvoorbehoud

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van Human Expertise / Het Rijk van Holle.

De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van Human Expertise / Het Rijk van Holle te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

Artikel 10: Herroepingsrecht

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij Human Expertise / Het Rijk van Holle.

De Klant 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, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Human Expertise / Het Rijk van Holle via een ondubbelzinnige verklaring per e-mail op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

De Klant moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan Human Expertise / Het Rijk van Holle heeft meegedeeld, terugzenden aan Het Rijk van Holle, Prinsenlaan 10, 2470 Retie, België. De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant.

Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt Human Expertise / Het Rijk van Holle zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Enkel artikelen die zich in goede staat in de originele verpakking, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal Human Expertise / Het Rijk van Holle alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat Human Expertise / Het Rijk van Holle op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan HxE wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Human Expertise / Het Rijk van Holle geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald.

Human Expertise / Het Rijk van Holle betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

- dienstenovereenkomst na de volledige uitvoering van de dienst;
- de levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Human Expertise / Het Rijk van Holle geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- de levering van volgens specificaties van de Klant vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (gecustomiseerde bestellingen);
- de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

Artikel 11: Garantie

Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

Om een beroep te doen op de garantie, moet de Klant een aankoopbewijs kunnen voorleggen. Klanten wordt aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren.

Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de Klant thuis zijn afgeleverd, dient de Klant contact op te nemen met de HxE klantendienst en het artikel op zijn kosten terug te bezorgen aan Human Expertise / Het Rijk van Holle.

Bij vaststelling van een gebrek moet de Klant Human Expertise / Het Rijk van Holle zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan door de Klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

De (commerciële en/of wettelijke) garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.

Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

Artikel 12: Klantendienst

De klantendienst van HxE is bereikbaar via e-mail op vrouwe@hetrijkvanholle.be Eventuele klachten kunnen hieraan gericht worden.

Artikel 13: Sancties voor niet-betaling

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover Human Expertise / Het Rijk van Holle beschikt, is de Klant ingeval van niet- of laattijdige betaling vanaf de datum van de wanprestatie van rechtswege en zonder aanmaning een intrest van 10% per jaar verschuldigd op het niet-betaalde bedrag. Bovendien is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 10% op het betrokken bedrag, met een minimum van 25 euro per factuur.

Onverminderd het voorgaande behoudt Human Expertise / Het Rijk van Holle zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

Artikel 14: Privacy

De verantwoordelijke voor de verwerking, Human Expertise / Het Rijk van Holle respecteert de Belgische wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van de persoonlijke gegevens.

De door u meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: de uitvoering van de afgesloten overeenkomst, het verwerken van de bestelling, versturen van nieuwsbrieven, reclame- en/of marketingdoeleinden.

U beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van uw persoonsgegevens. Mits bewijs van identiteit (kopie identiteitskaart) kunt u via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan Human Expertise Prinsenlaan 10, 2470 Retie, gratis de schriftelijke mededeling bekomen van uw persoonsgegevens. Indien nodig kunt u ook vragen de gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig of niet pertinent zouden zijn.

In geval van gebruik van gegevens voor direct marketing: U kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing. Hiertoe kan U zich steeds richten tot vrouwe@hetrijkvanholle.be.

Wij behandelen uw gegevens als vertrouwelijke informatie en zullen die niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord. Uw paswoord wordt gecodeerd opgeslagen, HxE heeft dus geen toegang tot uw paswoord.

Human Expertise / Het Rijk van Holle houdt online (anonieme) bezoekersstatistieken bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de internetsite in welke mate bezocht worden.

Artikel 15: Gebruik van cookies

Tijdens een bezoek aan de site kunnen 'cookies' op de harde schijf van uw computer geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een website in de browser van uw computer of op uw mobiel apparaat geplaatst wordt wanneer u een website raadpleegt. Cookies kunnen niet worden gebruikt om personen te identificeren, een cookie kan slechts een machine identificeren.

'First party cookies' zijn technische cookies die gebruikt worden door de bezochte site zelf en die tot doel hebben de site optimaal te laten functioneren. Bv: instellingen die de gebruiker bij de vorige bezoeken aan de site heeft gedaan, of nog : een vooraf ingevuld formulier met data dat de gebruiker tijdens vorige bezoeken heeft gedaan.

'Third Party cookies' zijn cookies die niet afkomstig zijn van de website zelf, maar wel van derden, bv. een aanwezige marketing of advertentieplug-in. Bv. cookies van Facebook of Google Analytics. Voor dergelijke cookies moet de bezoeker van de site eerst toestemming geven – dit kan gebeuren via een balk onderaan of bovenaan de

website, met verwijzing naar deze policy, die het verder surfen op de website echter niet verhindert.

U kan uw internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat u een waarschuwing ontvangt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies nadien van uw harde schijf worden verwijderd. Dit kan u doen via de instellingen van uw browser (via de help-functie). Hou er hierbij wel rekening mee dat bepaalde grafische elementen niet correct kunnen verschijnen, of dat u bepaalde applicaties niet zal kunnen gebruiken.

Door gebruik te maken van onze website, gaat u akkoord met ons gebruik van cookies.

Artikel 16: Aantasting geldigheid – niet-verzaking

Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten.

Het nalaten op gelijk welk moment door Human Expertise / Het Rijk van Holle om één van de in deze Voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit gezien worden als een verzaking aan zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

Artikel 17: Toepasselijk recht – Geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht.

De rechtbanken van de woonplaats van de Consument zijn bevoegd bij gerechtelijke geschillen. De Consument kan zich ook wenden tot het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

Beste Klant, dit formulier moet u alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan Human Expertise, Prinsenlaan 10, 2470 Retie (Begië), vrouwe@hetrijkvanholle.be:

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u 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):

Datum :

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.