

Algemene verkoopvoorwaarden

1. Verkoper

Besa BV met maatschappelijke zetel gelegen te Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo in België, is ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het BTW nummer BE0867 533 752 en met bankrekeningnummer IBAN BE54 7785 9506 0497.

2. Toepassing

Elke bestelling geldt als aanvaarding door de koper van onze algemene voorwaarden, die integraal deel uitmaken van de overeenkomst, met uitsluiting van alle andere algemene of bijzondere voorwaarden uitgaande van de koper, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk andersluidend beding.

3. Prijzen en productinformatie

Al onze prijzen zijn in Euro (€) inclusief 21% BTW. Behoudens andersluidend beding omvatten onze prijzen niet het transport en de levering van de goederen bij de koper. De kosten van transport en levering worden afzonderlijk vermeld.

Voor een product gelden altijd de prijs en de actie die op het moment van bestelling worden vermeld. De verkoper houdt zich het recht voor de prijzen van de producten en de productinformatie te wijzigen en te corrigeren. Indien korte tijd later een reeds aangekocht product afgeprijsd blijkt te zijn, kan er geen aanspraak worden gemaakt op terugbetaling van het prijsverschil.

De verkoper tracht de productomschrijvingen en het fotomateriaal zo duidelijk en correct mogelijk te maken. Informatie over de artikelen (bijvoorbeeld maten en materialen), betreft altijd indicatieve informatie en kleurschakeringen op de foto kunnen licht afwijken van echte kleuren. Je kan steeds bijkomende uitleg krijgen over ons aanbod door ons te contacteren [per e-mail](#).

4. Aanvaarding van de bestelling

De verkoper is slechts gebonden door een bestelling nadat hij deze schriftelijk bevestigt heeft of nadat hij met de uitvoering begonnen is. De informatie omtrent de producten en de prijszetting, alsook de gedetailleerde orderinformatie, zijn opgesteld en meegedeeld onder voorbehoud van wijziging en correcties.

5. Levering en verzendkosten

Besa BV levert uw bestelling via pakketdienst binnen 3 tot 8 werkdagen na ontvangst van de betaling, tenzij dit anders vermeld wordt bij de artikel omschrijving, of bij geval van overmacht. De leveringstermijn is indicatief en wordt louter als aanwijzing gegeven. Besa BV is niet verantwoordelijk voor eventuele vertraging veroorzaakt door verwerkingsprocedures bij de koerierdienst of douanekantoren ter bestemming of eventuele stakingsacties of eender andere vorm van overmacht (weer, file, accident, falen bij machines, ...). Eventuele vertraging in levertermijnen geven de koper geen recht zijn bestelling te annuleren of de goederen te weigeren en geven in geen geval aanleiding tot schadevergoeding. De verkoper kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen die worden opgelopen, buiten de wil om van de verkoper. De verkoper heeft het recht gedeeltelijke leveringen te verrichten.

Uw bestelling wordt netjes en degelijk verpakt en Uw pakket wordt aan huis geleverd of op een adres naar keuze. U kan eender welk adres ingeven: uw werkadres, familie enz. Mocht er op het adres niemand thuis zijn, dan wordt het pakket een dag later nogmaals aangeboden. Indien nog niemand thuis wordt Besa BV door de pakketdienst verwittigd en proberen we contact met de koper op te nemen en een regeling te treffen.

In geval van niet-levering van de goederen, hetzij door een fout van de koerierdienst of hetzij door elke andere vorm van overmacht, worden de eventueel door de koper betaalde sommen terugbetaald zonder intrest, andere vergoeding of verzendkosten. In geval van een foutieve bestelling is de verkoper hier niet verantwoordelijk voor, de koper kan echter ervoor kiezen de foutief bestelde goederen op eigen risico en kosten, indien mogelijk de artikelen onbeschadigd, in originele staat en in originele verpakking, terugsturen naar Besa BV gelegen te Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo in België. Foutief doorgegeven leveringsadressen zijn de verantwoordelijkheid van de koper en kunnen aanleiding geven tot extra kosten.

Waarom geen gratis verzending?

Dit is heel eenvoudig: Uw goederen worden steeds met de grootste zorg en stevig voor u ingepakt, om uw pakket met goederen intact en zonder zorgen bij u te krijgen. Daarnaast moeten wij ook rekening houden met zwaardere gewichten en kost de verwerking en verpakking van uw bestelling meer tijd en aandacht. De kosten die gemaakt worden voor het verwerken en verzenden, moeten op de een of andere manier betaald worden. De meeste webshops berekenen deze kosten door als een soort opslag in de verkoopprijs van de producten. We kunnen onze producten best allemaal net iets duurder maken en daarmee doen alsof we geen verzendkosten rekenen - zoals meestal gebeurt bij andere webwinkels.

Dit vinden wij echter oneerlijk omdat op deze manier de klanten die meerdere artikelen bestellen dus gestraft worden doordat er aan hen dus eigenlijk dubbele verzendkosten worden gerekend. De webshops die dus geen verzendkosten rekenen, verdienen dus zonder dat u het door heeft op de 'geen verzendkosten'...

Wij houden de kosten liever open en eerlijk!

Onze verzendingskosten worden steeds in het winkelwagentje berekend naargelang een adres in België of andere landen binnen Europa en dit volgens gewicht en omvang van de artikelen. Heeft u toch nog verdere vragen omtrent onze verzendingskosten, mag u steeds contact met ons opnemen per e-mail.

6. Klachtenprocedure

Wij doen er alles aan om een goed product te leveren. Na ontvangst van uw bestelling dient u de geleverde goederen onmiddellijk te inspecteren en daarbij gebleken gebreken onmiddellijk per e-mail te melden. Mocht een artikel niet geleverd zijn conform uw bestelling of niet voldoen aan de omschrijving op onze website, dient u dit per omgaande aan ons te melden. Dit kan d.m.v. een e-mail te sturen aan klantenservice@besa-sloten.be vermeld a.u.b. uw klantnummer en het aflevernota nummer AFXXXXX. Na ontvangst van uw klacht nemen wij deze zo snel mogelijk in behandeling en dit binnen de 14 werkdagen.

De gebruiksvriendelijkheid en de volledigheid van onze webshop voor u, is voor ons een zeer belangrijk item. Daarom staan wij ook open voor opmerkingen of verbeterpunten, deze mag u steeds per e-mail doorsturen met een print screen of een link naar de desbetreffende pagina of product.

Service staat hoog in onze maatstaf, mocht er iets niet in orde zijn of het product voldoet niet anderszins (uiteraard binnen een redelijke termijn na uw aankoop), neemt u dan a.u.b. altijd contact met ons op! We zullen ons uiterste best doen om de voor u best mogelijke oplossing aan te reiken!

Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst: klantenservice@besa-sloten.be, dan kan je als consument terecht bij [Safeshops.be](https://www.safeshops.be). Safeshops.be zal bemiddelen tussen jou als consument en ons, indien je klacht aanvaard wordt door hen. Enkel klachten die via [het klachtenformulier van Safeshops.be](#) worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.

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. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link:

<http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link:

<https://ec.europa.eu/odr>

7. Wettelijke garantie

Wij hanteren wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimum garantietermijn van twee jaar, indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het goed er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot twee jaar na de levering, uitgezonderd bij sprake van gebreken of effecten door vandalisme of een foutieve montage.

Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heeft u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel in geval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft u het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de zes maanden na de levering, dan wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na zes maanden zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was.

8. Herroepingsrecht

In het kader van verkoop op afstand aan consumenten die binnen het toepassingsgebied vallen van de Wet van 14 juli 1991, gewijzigd door de wet van 6 april 2010, heeft de consument het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen de veertien (14) kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering. Om je herroepingsrecht uit te oefenen, kan je ook gebruik maken van het "FORMULIER VOOR HERROEPING", bijlage A. Je kan dit formulier versturen naar klantenservice@besa-sloten.be of Besa BV, Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo, België.

Ingeval de consument zich op deze mogelijkheid beroept, dient hij/zij de goederen binnen 14 kalenderdagen en op eigen risico en kosten, terugsturen naar Besa BV gelegen te Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo in België. Van zodra je recht van herroeping aan Besa gemeld hebt, begint er een nieuwe termijn van 14 kalenderdagen te lopen waarbinnen je de artikelen kan terugsturen. We vragen je vriendelijk om indien mogelijk de artikelen onbeschadigd, in originele staat en in originele verpakking terug te sturen. Na ontvangst van de goederen hanteren wij een terugbetalingstermijn van 14 kalenderdagen.

Waarom krijg ik minder geld terug voor mijn geretoureerde product?

Artikelen die gebruikt, beschadigd, geopend of onvolledig zijn, kunnen teruggestuurd worden. Echter zal Besa in dit geval een schadevergoeding van de consument kunnen eisen die overeenstemt met de waardevermindering die het goed ondergaan heeft.

- Voorbeeld: indien de consument een artikel terugstuurt zonder de originele verpakking, kan Besa hiervoor een kleine schadevergoeding aanrekenen, nl. de waarde van een nieuwe verpakking.
- Voorbeeld: indien de consument een artikel zodanig beschadigd terugstuurt dat het onverkoopbaar geworden is, dan mag Besa het volledige aankoopbedrag als waardevermindering aanrekenen.

De waardevermindering die Besa aanrekenen zal steeds overeenstemmen met de waardevermindering die het artikel ondergaan heeft. Dit zullen wij dus geval per geval bekijken.

Artikelen die speciaal voor de klant zijn gemaakt volgens specificaties van de klant (bijvoorbeeld: een speciale maatvoering, specifieke RAL-kleur, etc.), kunnen wij niet aanvaarden als retour.

In geval van niet-levering van de goederen, hetzij door een fout van de koerierdienst of hetzij door elke andere vorm van overmacht, worden de eventueel door de koper betaalde sommen terugbetaald zonder intrest, andere vergoeding of verzendkosten. In geval van een foutieve bestelling is de verkoper hier niet verantwoordelijk voor, de koper kan echter ervoor kiezen de foutief bestelde goederen op eigen risico en kosten, in originele verpakking en in onbeschadigde en ongebruikte toestand, terugsturen naar Besa BV, Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo, België. Foutief doorgegeven leveringsadressen zijn de verantwoordelijkheid van de koper en kunnen aanleiding geven tot extra kosten. Verzendingskosten in het winkelwagentje zijn altijd berekend naargelang een adres in België of andere landen binnen Europa en dit volgens gewicht van de artikelen.

9. Overmacht

De verkoper is niet aansprakelijk voor een vertraging in de uitvoering of voor een niet-uitvoering van zijn verbintenissen omwille van gebeurtenissen buiten zijn normale controle, inbegrepen productieonderbrekingen, moeilijkheden bij aanvoer of tekorten aan grondstoffen, werkrachten, energie of transport of vertragingen in transport, stakingen, lock-outs, werkonderbrekingen of andere collectieve arbeidsgeschillen, die hetzij de verkoper hetzij onszelf, hetzij onze leveranciers raken, en dit zelfs indien deze gebeurtenissen voorzienbaar zijn.

De verkoper kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen die worden opgelopen, buiten de wil om van de verkoper. In geval van niet-levering van de goederen, hetzij door een fout van de koerierdienst of hetzij door elke andere vorm van overmacht, worden de eventueel door de koper betaalde sommen terugbetaald zonder intrest, andere vergoeding of verzendkosten.

10. Prijzen en betalingen

Alle producten aangeboden via E-commerce zijn vooraf te betalen via de aangeboden betalingsmogelijkheden tenzij anders vermeld of afgesproken. Denk eraan dat het transactiebedrag op het moment van de transactie rechtstreeks bij uw kredietkaart in rekening wordt gebracht.

De facturen zijn direct betaalbaar bij Besa BV met maatschappelijke zetel gelegen te Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo in België, op de vervaldag, netto zonder korting, tenzij anders op de factuur vermeld. Elke klacht betreffende de facturen dient, om ontvankelijk te zijn, gedetailleerd met aangetekende brief te worden geformuleerd binnen drie (3) dagen na ontvangst van de factuur.

In geval van achterstallige betalingen zullen op de openstaande factuurbedragen van rechtswege en zonder dat enige voorafgaandelijk ingebrekestelling noodzakelijk is de intresten aangerekend worden à rato van 1% per maand vanaf de factuurdatum. Bij wanbetaling en indien een aanmaning per gewone brief 14 dagen zonder gevolg is gebleven zal daarenboven een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn ten belope van 10% van de openstaande bedragen, met een minimum van 50,00 euro.

De verkoper behoudt zich het recht voor om bij elke gehele of gedeeltelijke niet-betaling van een factuur op de vervaldag of enige andere inbreuk van de koper op zijn verbintenissen onder de overeenkomst, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, de uitvoering van alle overeenkomsten met de koper te schorsen of deze met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder nood aan enige gerechtelijke tussenkomst en alle zelfs nog niet-ervallen schuldvorderingen onmiddellijk op te eisen of de levering slechts uit te voeren tegen contante betaling, niettegenstaande vroegere overeenkomsten en onverminderd enig ander recht dat de verkoper kan laten gelden. Het niet onmiddellijk optreden tegen een tekortkoming van de koper, kan in geen geval worden beschouwd als een verzaking vanwege de verkoper om hem later op deze tekortkoming te beroepen.

11. Eigendomsbehoud

In afwijking van artikel 1583 BW, blijft Besa BV eigenaar van de verkochte goederen tot op de dag van de volledige betaling van de volledige prijs, inclusief alle kosten en lasten, nalatigheidsintresten en vergoedingen. Bij niet betaling behoudt de verkoper zich het recht voor de goederen terug te nemen, van rechtswege en op kosten van de koper.

12. Bewijs

Het elektronisch bewijs (bijvoorbeeld: e-mails, back-ups, ...) wordt door alle betrokken partijen aanvaard binnen het kader van de verkoopovereenkomsten en relaties.

13. Scheidbaarheid

Indien één van de huidige voorwaarden nietig mocht worden verklaard of niet toepasselijk mocht zijn, blijven de overige voorwaarden niettemin volledig van kracht en zal deze voorwaarde van toepassing zijn in de mate toegelaten door de wet.

14. Leeftijd

Door te bestellen verklaart U ouder te zijn dan 18 jaar en verantwoordelijk te zijn over uw aankoop.

15. Toepasselijk recht

De geschillen aangaande het sluiten, de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van het contract of van de huidige algemene voorwaarden zijn uitsluitend beheerst door het Belgische recht en vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de Rechtbanken van Turnhout.

16. Persoonsgegevens

Bij het plaatsen van een bestelling en het aanvaarden van de algemene voorwaarden bij het afrekenen van deze bestelling, geeft u toestemming om gebruik te maken van uw persoonsgegevens die wij nodig hebben voor de verwerking van uw bestelling. Meer en uitgebreide informatie welke Privacy Policy Besa toepast vindt u op volgende pagina.

Hoelang bewaren we uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel voor de verwerking van uw bestelling. Wij zullen deze nooit gebruiken voor andere doeleinde of doorgeven aan derden. Als u wenst dat uw account na de bestelling blijft bestaan en Besa uw persoonsgegevens langer mag bewaren, dan mag u dit doorgeven via klantenservice@besa-sloten.be.

Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang dit noodzakelijk is in functie van de doeleinden van de verwerking en de wettelijke voorschriften:

Bepaalde sociale documenten dienen wij gedurende vijf jaar te bewaren en facturen zullen 7 jaar bewaard blijven.

Uw rechten

U heeft het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van uw persoonsgegevens en van het gebruik dat wij van die persoonsgegevens maken. U heeft het recht om ons te verzoeken uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. U mag in een aantal gevallen opgesomd in de GDPR ook vragen om de verwerking van uw Persoonsgegevens te beperken. U heeft het recht om zich te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens als u daar ernstige en legitieme redenen voor hebt die onze noodzaak om je gegevens te verwerken overstijgen. U heeft ook steeds het recht om zich te verzetten tegen het gebruik van persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing, zelfs zonder daarvoor een reden te moeten aangeven. U beschikt over het recht om uw Persoonsgegevens in digitale en leesbare vorm op te vragen en/of aan andere verantwoordelijken over te laten dragen aan een andere dienstverlener van uw keuze. Voor zover onze verwerking gebaseerd is op uw voorafgaande toestemming, heeft u het recht om die toestemming in te trekken.

U kan uw rechten uitoefenen per e-mail naar klantenservice@besa-sloten.be, per post naar Besa BV gelegen te Rodeheide 86, 3980 Tessenderlo in België of via het [contactformulier](#) op onze website.

U beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit:

Drukpersstraat 35
1000 Brussel
Telefoon: +32 (0)2 274 48 00
contact@apd-gba.be

U kan desgevallend ook terecht voor de burgerlijke rechtbank voor het vorderen van schadevergoeding.

FORMULIER VOOR HERROEPING

- Aan

Besa BV
Rodeheide 86 te 3980 Tessenderlo
013 67 29 34
klantenservice@besa-sloten.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)
.....
.....
.....

- Datum

- Handtekening
.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.