

Algemene Voorwaarden Consumenten

Inhoudsopgave

- Artikel 1 – Identiteit van de verkoper
- Artikel 2 – Toepasselijkheid
- Artikel 3 – Ons aanbod en jouw bestelling
- Artikel 4 – Herroepingsrecht
- Artikel 5 – De prijs
- Artikel 6 – Betaling
- Artikel 7 – Conformiteit en garantie
- Artikel 8 – Levering en uitvoering
- Artikel 9 – Duur
- Artikel 10 – Overmacht
- Artikel 11 – Intellectuele eigendom
- Artikel 12 – Klachtenregeling en geschillen

Artikel 1 Identiteit van de verkoper

Wij zijn:

Frantoiani | Guy Hendrickx

www.frantoiani.be | www.frantoiani.eu | www.italiaanseolijfolie.be

Zuut 6

2500 Lier

Mailadres guy@frantoiani.be

Telefoonnummer: +32 475 614 331

Ondernemingsnummer: 0553.744.690

Bankrekeningnummer: BE39 7350 5901 7919

Artikel 2 Toepasselijkheid & Voorwaarden

1. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons als Webwinkelier aan jou als Consument (iedere natuurlijke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebracht producten of diensten verwerft of gebruikt).
2. Wij leveren enkel in België, Nederland en Luxemburg. 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, 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.
4. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de 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 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 3 Ons Aanbod en jouw bestelling

1. Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in ons 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 om je een goede beoordeling 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, zijn we niet verplicht om je alsnog te leveren.

3. Je bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per mail en zodra we voor je betalingstransactie met krediet- of debetkaarten de goedkeuring door de uitgever van de kaart ontvangen hebben. We aanvaarden Bancontact, Maestro, voorafgaande overschrijving, Visa, MasterCard. Indien de uitgever van je kaart weigert om in te stemmen met je betaling aan ons, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van uw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.

4. Om een product aan te kopen, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van levering: Standaard pakketverzending, afhaling op ons adres, gratis levering (indien van toepassing). In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met als bijschrift "bestelling met betalingsverplichting". Als je deze stappen hebt doorlopen, is je aankoop definitief.

Artikel 4 Herroepingsrecht

1. Voor de volgende goederen beroepen wij ons op de wettelijke uitzondering van artikel VI.53 WER:
 - de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;
 - de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;Wij zijn hiertoe genoodzaakt door de kwaliteitseisen die wij zelf stellen aan onze producten, inzonderheid de voedingswaren.

2. Als je andere goederen (dan hiervoren bedoeld) of diensten bij ons koopt, heb je gedurende 14 dagen vanaf de levering of het sluiten van de overeenkomst het recht om te beslissen dat je de goederen niet wil houden. Je kan je bestelling dan zonder betaling van een boete en zonder opgave van reden terugsturen (de kosten van terugzending hiervoor betaal je zelf). Binnen de 14 dagen nadat we je bestelling van producten teruggekregen hebben of je hebt aangegeven dat je wil afzien van de overeenkomst (proefsessie bijvoorbeeld), uiteraard onder voorwaarden, betalen we je de volledige aankoop prijs ervan terug per overschrijving op het door jou opgegeven bankrekeningnummer.

3. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen dus voor jouw rekening. Wij zullen aangeven wat hiervan de kostprijs is of een raming maken, indien dit niet redelijkerwijze op voorhand kan worden berekend. Indien de goederen onmogelijk per post kunnen worden teruggezonden zullen wij deze bij jou komen afhalen en zullen jou hiervoor geen kosten worden aangerekend.
4. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen en deze hebben kunnen beoordelen.
5. 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 zoals hierboven omschreven, mag je ze enkel in die mate uitpakken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden. Teruggestuurde goederen mogen niet geopend of gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, vragen we dat dit gebeurt samen met de originele verpakking, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hieronder. Herroeping van proefsessies kan enkel kosteloos gebeuren mits de sessie uiteraard nog niet gestart is, en in de mate dat wij nog een kosten gemaakt hebben (bijvoorbeeld toesturen samples).
6. Je kan je retourpakket retourneren via de post of een koerier.
7. Om je herroepingsrecht, zowel in het geval van levering van diensten als levering van goederen snel en correct uit te oefenen, kan je het hieronder vermelde formulier invullen en dit opsturen naar Frantoiani, Zuut 6 te 2500 Lier, of dit via mail verzenden aan guy@frantoiani.be. Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

Artikel 5 De prijs

1. Tijdens de periode die we in ons aanbod vermelden, wijzigen onze prijzen niet, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
2. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook de verzendkosten aan te rekenen. In dat geval melden we dat altijd voordat je je aankoop definitief plaatst.

Artikel 6 Betaling

1. Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.
2. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. 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.

Artikel 7 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 op het ogenblik van je bestelling bestaande wetten.
2. Hoewel wij onze goederen met de nodige aandacht en zorg verpakken, kan niet met 100 procent zekerheid voorkomen worden dat een product beschadigd is geworden tijdens het transport. Mocht dit zo zijn, bezorg ons dan onmiddellijk enkele foto's hiervan, en wij zoeken samen met jou naar een gepaste oplossing. Indien een gepaste oplossing niet mogelijk is, heb je het recht om de ontbinding van de verkoopovereenkomst te vragen.
3. Hoewel wij ons uiterste best doen met betrekking tot onze producten kunnen wij voor voedingswaren geen garantie afleveren. Mocht er evenwel toch iets niet naar behoren zijn, aarzel dan niet om ons hierover te contacteren. Samen zoeken we naar een gepaste oplossing.
4. Wij hanteren wat betreft het leveren van goederen (andere dan voedingswaren) 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.
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.

Artikel 8 Levering en uitvoering

1. Alle goederen en diensten worden geleverd op het door jou bij je bestelling aangegeven adres.
2. Wanneer een artikel in stock is wordt het aangeboden op je leveringsadres in 2 tot 5 werkdagen. Wanneer een artikel niet in webshop stock is, wordt dit zo vermeld op de website, en is bestelling in principe niet mogelijk. Mocht dit voorkomen dat een geplaatste bestelling niet uitgeleverd kan worden, zal je hierover gecontacteerd worden, en zal je een alternatief voorgesteld worden. Indien een gepaste oplossing niet mogelijk is, heb je het recht om de ontbinding van de verkoopovereenkomst te vragen.
3. Leveringen gebeuren zodra mogelijk en uiterlijk één keer per week met verzending op woensdag (alle bestellingen tot en met dinsdagavond) zodat zeker voor het weekend deze goederen ontvangen kunnen worden. Wij trachten evenwel, in mate van mogelijke, meermaals per week de verzendingen uit te sturen.
4. Leveringen gebeuren via onze verzendpartner, waarbij een standaard kostprijs per bestelling aangerekend wordt. Meer gedetailleerde informatie vindt u onder deze [link](#) ('Leveren').
5. Als wij niet of niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. In deze gevallen kan je kosteloos afzien van je bestelling. In dat geval betalen wij je uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terug.
6. Onze verzendingen gebeuren 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 14 dagen na aankoop omdat je ze liever niet wil houden, ben jij verantwoordelijk voor het transport.
7. Indien de door ons geleverde goederen tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de artikelen die op de leveringsbon vermeld staan of niet overeenkomen met de artikelen die je had besteld, moet je dit zo snel mogelijk en zeker binnen de 3 dagen melden en de artikelen naar ons terugsturen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst. Je kan hiervoor het eerder vermelde "retourformulier" gebruiken. Heb je bij het invullen van dit retourformulier vragen, dan kan je contact opnemen met ons via het e-mailadres guy@frantoiani.be.

We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering 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 Duur

1. De Consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde duur is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar.
3. Indien in een goederenovereenkomst van bepaalde duur is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de Consument de Overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde duur en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.
4. Wanneer een dienstenovereenkomst van bepaalde duur afgesloten tussen de Onderneming en de Consument een beding tot stilzwijgende verlenging bevat, wordt dit beding geplaatst in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de voorzijde van de eerste bladzijde.
5. Dit beding vermeldt de gevolgen van de stilzwijgende verlenging waaronder de bepaling van de hiernavolgende paragraaf m.b.t. de opzegging, evenals de uiterste datum waarop de Consument zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst en de wijze waarop hij kennis geeft van dit verzet. De Consument kan, na de stilzwijgende verlenging van een dienstenovereenkomst van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn van maximaal twee maanden.

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 definitief 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, 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 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 12 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 guy@frantoiani.be. 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 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 Marktpraktijken en consumentenbescherming van het Wetboek Economisch Recht.
3. 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>
4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>

Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst te bereiken via onze contactpagina, dan kan je als consument terecht bij 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 op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.