



## Algemene voorwaarden

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Producten en aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 – De prijs
- Artikel 12 – Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 – Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Overmacht
- Artikel 15 – Betaling
- Artikel 16 – Klachtenregeling
- Artikel 17 – Gedragscode
- Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

\*\*\*

### Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;



7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. Ondernemer: de natuurlijke rechtspersoon;
9. 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;
10. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage 1 van deze voorwaarden opgenomen modelformulier voor herroeping. Bijlage 1 hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
11. 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 hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

Warm van bij ons  
Statiestraat 162  
1570 Tollembeek  
België  
+32 497 38 98 39  
[welkom@warmvanbijons.be](mailto:welkom@warmvanbijons.be)  
BE0718.587.183

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.



#### **Artikel 4 – Producten en aanbod**

1. De ondernemer biedt gekleefd brandhout aan, evenals gerelateerde producten zoals onder andere - maar niet gelimiteerd tot - aanmaakhout, houtkrullen en houtsnippers.
2. Het staat de ondernemer vrij een bepaald en/of tijdelijk aanbod kenbaar te maken. De ondernemer kan dit aanbod te allen tijde aanpassen of intrekken. De geplaatste bestellingen op het moment van het aanpassen of intrekken van het aanbod, zullen nog worden behandeld volgens het originele aanbod.
3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
5. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;



- de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### **Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.



2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, exclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten af te nemen;



3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

### **Artikel 11 – De prijs**

1. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
4. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
5. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:



- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

### **Artikel 12 – Nakoming en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

### **Artikel 13 – Levering en uitvoering**

1. Alle voorwaarden met betrekking tot de levering en uitvoering kunnen worden geraadpleegd in het document "Leveringsvoorwaarden", Bijlage 2 bij deze Algemene Voorwaarden.
2. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
3. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
4. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft, bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. Indien de gekende levertijd op het moment van aankoop meer dan 30 dagen bedraagt, zal de ondernemer de koper hiervan op het moment van aankoop op de hoogte brengen en het uitdrukkelijk akkoord van de koper vragen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Brandhout wordt geleverd met een trekker-oplegger met kooi-aap. De consument dient er bij het plaatsen van de bestelling rekening mee te houden dat er voldoende plaats kan worden gegarandeerd op het afleveradres.





8. Brandhout wordt standaard op het voetpad of aan het begin van de oprit afgeleverd. Bij levering aan appartementsgebouwen wordt er afgeleverd aan de hoofdingang op de begane grond. Aflevering over grind of onverharde ondergrond is niet mogelijk. Wanneer de klant dit toch verwacht van de chauffeur en daardoor het artikel weigert worden de kosten van het retour sturen doorberekend aan de klant. Het restant wordt binnen 5 werkdagen teruggestort, mits het artikel in de oorspronkelijke onbeschadigde staat verkeert.
9. Leveringen door tuinpoorten, over drempels of plaatsing verder in de tuin of onder een carport van de klant is, mits overleg met de chauffeur, mogelijk op risico van de klant en tevens is de ondernemer niet verantwoordelijk voor schade aan het brandhout als gevolg van plaatsing op het terrein van de klant. Wanneer de chauffeur de gevraagde plaatsing op eigen terrein niet mogelijk acht en de klant daardoor het artikel weigert, worden de kosten van het retour sturen doorberekend aan de klant. De kosten voor het retour sturen zijn €85,- inclusief BTW. Het restant wordt binnen 5 werkdagen teruggestort, mits het artikel in de oorspronkelijke onbeschadigde staat verkeert.

#### **Artikel 14 – Overmacht**

1. De ondernemer is niet aansprakelijk indien en voor zover de overeenkomsten niet kunnen worden nagekomen door overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het Internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mail verkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van de ondernemer alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
3. De ondernemer behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor zijn verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is de ondernemer gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.
4. Indien ondernemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen is hij gerechtigd het reeds geleverde/leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de consument gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde/leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### **Artikel 15 – Betaling**

1. De ondernemer biedt aan de consument meerdere online betalingsmogelijkheden aan. Deze zijn duidelijk merkbaar gemaakt op de website.
2. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan 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 de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is





bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### **Artikel 16 – Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij de ondernemer.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De consument dient de ondernemer in ieder geval vier weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
4. De overeenkomst wordt beheerst door Belgisch recht en valt onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken. De consument kan zich voor buitengerechtelijke geschillen beroepen op het ODR-platform (<https://ec.europa.eu/odr>).

#### **Artikel 17 – Gedragscode**

We verwijzen naar de gedragscode van BeCommerce.

#### **Artikel 18 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

\*\*\*

Bijlage 1 – formulier herroepingsrecht  
Bijlage 2 – leveringsvoorwaarden

## MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Te versturen per post of e-mail naar:

Warm van bij ons, Statiestraat 162, 1570 Tollembeek, België  
[welkom@warmvanbijons.be](mailto:welkom@warmvanbijons.be)

Ik (naam en voornaam) ..... deel u hierbij mee dat ik onze overeenkomst betreffende onderstaande aankoop herroep:

- Omschrijving van de goederen: .....
- Besteld op: .....
- Ontvangen op: .....
- Reden tot herroeping: .....
- Adres: .....
- E-mail: .....
- Telefoon: .....

Ik verklaar binnen de 14 dagen vanaf de dag van de uitoefening van het herroepingsrecht of de verzending van dit formulier de ontvangen goederen terug te sturen aan Warm van bij ons.

Warm van bij ons behoudt zich het recht voor om te wachten met de terugbetaling tot al de producten werden ontvangen of tot wanneer u aantoonst dat de goederen werden teruggezonden binnen hierboven vermelde termijn van 14 dagen en dit enkel en alleen middels een bewijs van verzending. De terugbetaling zal geschieden met hetzelfde betaalmiddel waarmee de oorspronkelijke transactie werd uitgevoerd.

Ik verklaar kennis te hebben genomen dat de transportkosten voor de terugzending van de goederen voor mijn rekening zijn.

Ik verklaar aansprakelijk te zijn voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg zijn van het behandelen van de goederen die verder gaan dan nodig zijn om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Datum:

Handtekening:



## Leveringsvoorwaarden

### Prijs

Voor leveringen van brandhout binnen de Belgische landsgrenzen is de kostprijs van het vervoer in de prijs inbegrepen. De kostprijs voor leveringen buiten België kan worden opgevraagd.

Om ervoor te zorgen dat de levering geheel naar wens verloopt, vragen wij u om rekening te houden met onderstaande zaken. Op deze manier weet u wat u kan verwachten van ons en de transporteur, en weet u wat de mogelijkheden zijn.

### Trekker-oplegger

Het brandhout wordt geleverd met een trekker-oplegger met kooi-aap. Hou er bij het plaatsen van uw bestelling rekening mee dat de plaats van levering voldoende toegang moet bieden aan deze grote vrachtwagen.

### Gewicht

Het gewicht van een pallet inclusief kooiaap is al snel 1.200 kg. Dit wil zeggen dat er niet kan worden gereden over grind, gras of slechte bestrating. Putjes en uitsteeksels vormen obstakels die een juiste plaatsing kunnen hinderen.

### Plaatsing

Palletten worden standaard op het voetpad of aan het begin van de oprit afgeleverd. Plaatsing verder in uw tuin of onder een carport is eventueel mogelijk, mits overleg met de chauffeur. Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade aan het brandhout of uw eigendom als gevolg van plaatsing op uw terrein. Bij levering aan appartementsgebouwen leveren we aan de hoofdingang op de begane grond.

### Leveringsdatum

Wij streven ernaar om voorradige producten binnen een redelijke termijn na het plaatsen van een bestelling te leveren. Na het plaatsen van uw bestelling contacteren wij u om een concrete afspraak te maken. De leveringstermijn van niet-voorradinge producten is afhankelijk van het soort product dat wordt besteld. Wij zullen u desgevallend een indicatieve leveringstermijn bezorgen.

### In ontvangstname

Indien u er niet kan zijn op het moment van de levering, dient u ons hiervan op voorhand op de hoogte te brengen, dit door middel van een schriftelijke boodschap waarin u duidelijk aangeeft waar het brandhout mag worden geplaatst. De chauffeur zal het hout naar beste vermogen plaatsen op de door u aangegeven plek.

Het brandhout kan door iemand anders in ontvangst worden genomen indien u ons hiervan op voorhand op de hoogte brengt.

In bovenstaande gevallen kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies, diefstal en/of eventuele gevolgen die voortvloeien uit een levering waarbij u niet persoonlijk aanwezig bent.