

# Algemene verkoops en leveringsvoorwaarden, recht op herroeping

Hieronder zijn de voorwaarden weergegeven waaronder VELUX Belgium, H.R.Nijvel 44.174 , B.T.W.. BE 412.621370, ondernemingsnummer 0412.621370 Boulevard de l'Europe 121, 1301 Bierges tel +32 10/420.909, info-be@velux.com (hierna genoemd "VELUX") bestellingen van u zal verwerken en aanvaarden voor producten (accessoires voor VELUX dakvensters) van deze online shop. **De volgende voorwaarden zijn verbindend en u dient ze zorgvuldig te lezen; vooral de bepalingen met betrekking tot prijzen, leveringsvoorwaarden, aansprakelijkheid, recht op ontbinding en gevolgen van ontbinding.**

In aanvulling op deze algemene voorwaarden gelden de toepasselijke wettelijke regels met betrekking tot contracten voor het leveren van goederen aan consumenten.

Als u vragen heeft, aarzelt u dan niet contact op te nemen met VELUX.

Als u een bestelling wil plaatsen, scroll dan door naar beneden en lees **aandachtig** deze algemene voorwaarden en click op de BEVESTIGEN knop aan het eind ter bevestiging dat u instemt met deze algemene voorwaarden.

De overeenkomst voor verkoop en levering wordt aangegaan tussen u en VELUX.

Het plaatsen van een bestelling en het aangaan van de overeenkomst geschiedt onder de voorwaarde dat u ouder dan 18 jaar bent. Wij verwerken uw bestelling waar u ook woont. Producten worden geleverd op een door u aangewezen adres in België. Wij kunnen uw bestelling alleen verwerken als u, wanneer u een bestelling plaatst, instemt met het volgende:

- Deze algemene voorwaarden.
- De prijzen en kosten zoals vermeld in deze online shop zoals gespecificeerd in uw bestelling.
- Dat wij [gegevens bewaren](#) met betrekking tot uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres om uw bestelling te verwerken.
- Dat wij gegevens met betrekking tot uw creditcard doorgeven om uw bestelling te verwerken.
- Dat de overeenkomst zal worden aangegaan naar Belgisch recht.

De VELUX e-shop is lid van BeCommerce en onderschrijft dus ook [de gedragscode van BeCommerce](#).

## Hoe weet ik of mijn bestelling is ontvangen?

Wanneer wij uw bestelling ontvangen, sturen wij u per e-mail een bevestiging van uw bestelling. Een juridisch bindende overeenkomst ontstaat op het moment dat u onze bevestiging van uw bestelling ontvangt. Het digitale bestelformulier, de algemene voorwaarden en de bevestiging van bestelling maken deel uit van het verkoopcontract. De gegevens die zijn opgeslagen in onze servers zullen veilig worden bewaard en worden beschouwd als bewijs van communicatie, bestellingen en betalingen tussen de partijen. De archivering van bestelformulieren en facturen is op een betrouwbare en duurzame manier gebeurd en kan worden gebruikt als bewijs, door aanvraag per e-mail naar [info-be@velux.be](mailto:info-be@velux.be). Wij zullen uw bestelling zo snel mogelijk behandelen. Normaal gesproken ontvangt u de bestelde producten binnen acht (8) werkdagen.

Onze opdrachtbevestiging zal worden gedaan onder de voorwaarde van goedkeuring van uw creditcard (zie hieronder onder de kopjes "Wat is de prijs van de producten?" en "Hoe kan ik betalen?"). Indien u niet binnen redelijke termijn een bevestiging van uw bestelling ontvangt, neemt u dan direct contact met ons op. Wij streven ernaar uw bestelling snel en zonder onnodige vertraging te behandelen, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor omstandigheden die het gevolg zijn van problemen met of storingen in elektronische communicatie.

## Wat is de prijs van de producten?

De koopprijs is de prijs zoals die geldt volgens deze online shop op het moment dat u uw bestelling plaatst. De prijs van een besteld product, eventuele bijkomende kosten en het totaalbedrag van uw aankoop zullen altijd zichtbaar zijn in uw bestelling en in de opdrachtbevestiging.

De prijzen zijn inclusief BTW en alle eventueel andere kosten inbegrepen, behalve de leveringskosten die 8 EUR inclusief BTW bedragen.

## Hoe kan ik betalen?

U kunt betalen met VISA of MASTERCARD of Maestro. U zult gevraagd worden uw pasnummer, vervaldatum en indien van toepassing uitgiftenummer en drie-cijferige veiligheidscode op te geven. Deze informatie wordt rechtstreeks aan de bank doorgegeven via high-level encryptie om te verifiëren dat uw creditcard geldig is. Zodra uw creditcard is goedgekeurd, sturen wij u een opdrachtbevestiging per e-mail. Het bedrag wordt van uw creditcard afgeschreven op de dag waarop wij uw bestelling versturen.

## Uw wettelijke rechten

Als consument heeft u rechten op grond van toepasselijk dwingend recht met betrekking tot de verkoop van goederen aan consumenten indien de producten die wij leveren niet aan de overeenkomst beantwoorden of onjuist beschreven blijken te zijn of niet overeenstemmen met de beschrijving die wij eraan hebben gegeven. Een product beantwoordt niet aan de overeenkomst als het wat betreft de hoeveelheid, de kwaliteit en de kenmerken daarmee niet in overeenstemming is, of als het product niet geschikt is voor de doeleinden waarvoor het is gekocht. Deze rechten zijn van toepassing op ieder gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij levering van het goed en dat zich manifesteert binnen een termijn van 2 (twee) jaar vanaf de levering. Tenzij het tegendeel wordt bewezen, zal het gebrek dat zich manifesteert binnen de 6 (zes) maanden na levering, geacht zijn te hebben bestaan op het ogenblik van levering.

Wij hebben alle mogelijke technische voorzorgsmaatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de kleuren van de producten zo realistisch mogelijk worden weergegeven. Wij moeten echter een voorbehoud maken voor mogelijke afwijkingen tussen de kleuren zoals die in deze online shop worden weergegeven en de daadwerkelijke kleuren van onze producten. Niets in deze algemene voorwaarden beperkt uw rechten.

In geval van een defect in het geleverde product, zult u ons onmiddellijk op de hoogte stellen. U heeft dan het recht het product gratis door ons te laten repareren of om het defecte product gratis te laten vervangen, als dat ons geen onredelijke kosten oplevert. Indien het defecte product niet gerepareerd kan worden, heeft u recht op een gratis vervanging van het product. Wij zijn altijd gerechtigd een defect product te vervangen tenzij dat onredelijke kosten voor u oplevert.

Als wij de overeenkomst niet nakomen, zijn wij aansprakelijk voor verlies of schade die u lijdt die een voorzienbaar gevolg is van onze wanprestatie of onze nalatigheid. Verlies of schade is voorzienbaar indien het een evident gevolg is van onze wanprestatie of als het redelijkerwijs te verwachten was voor u en voor ons op het moment dat wij de overeenkomst zijn aangegaan. Wij sluiten op geen manier onze aansprakelijkheid uit voor dood of persoonlijk letsel die het gevolg is van onze nalatigheid of die het gevolg is van fraude of bedrog.

## Garantie

In aanvulling op uw wettelijke rechten geeft VELUX u 3 (drie) jaar garantie op producten die gekocht zijn in deze online shop. De [garantiebepalingen](#) zijn te vinden onder de afzonderlijke VELUX Garantie die beschikbaar is op onze home page. De garantiebepalingen tasten op geen enkele manier uw wettelijke rechten aan.

## Recht op herroeping

U hebt het recht uw aankoop binnen veertien (14) dagen te herroepen zonder opgave van redenen. De termijn waarbinnen u de overeenkomst kunt herroepen verstrijkt na veertien (14) dagen vanaf de dag waarop u of een door u aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het product fysiek in bezit heeft genomen, of – indien u in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd – na veertien (14) dagen vanaf de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit heeft genomen.

Om uw ontbindingsrecht uit te oefenen, moet u ons op de hoogte stellen (zie contactgegevens hieronder) van uw beslissing de overeenkomst te herroepen door een ondubbelzinnige verklaring te doen (bijvoorbeeld een brief per post, fax of e-mail). U kunt het bijgevoegde modelformulier voor ontbinding gebruiken, maar dat is niet verplicht. Als u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, geeft u dan uw naam en contactgegevens (adres, telefoonnummer en e-mailadres), het opdrachtnummer en informatie over de producten waarvoor u de koopovereenkomst wilt herroepen, zodat wij uw bestelling kunnen identificeren.

Om aan de termijn voor herroeping te voldoen, is het voldoende als u uw verklaring dat u gebruik maakt van uw herroepingsrecht verstuurt voordat de herroepingstermijn is verstreken.

## Gevolgen van herroeping

Als u de overeenkomst herroept, zullen wij u alle betalingen die wij van u hebben ontvangen onverwijld doch in elk geval binnen veertien (14) dagen na ontvangst van uw verklaring tot herroeping vergoeden, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van de bijkomende kosten indien u voor een andere wijze dan de door ons aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering heeft gekozen). Wij zullen de vergoeding betalen met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door u gebruikt voor de oorspronkelijke aankoop, tenzij u uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel hebt ingestemd; in elk geval zult u geen kosten hebben als gevolg van de terugbetaling. Wij mogen terugbetaling inhouden totdat wij de producten terug hebben ontvangen of totdat u hebt aangetoond dat u de producten hebt teruggestuurd, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

U zult de producten terugsturen naar of afleveren op het onderstaande adres

VELUX Belgium S.A.  
121 Boulevard de l'Europe  
1301 Bierges

U zult de producten onverwijld en in elk geval niet later dan veertien (14) dagen nadat u ons op de hoogte hebt gesteld van de herroeping van deze overeenkomst. U voldoet aan deze deadline als u de producten terugstuurt voordat de termijn van veertien (14) dagen is verstreken.

De rechtstreekse kosten voor het terugsturen van de producten zult u moeten betalen.

U bent aansprakelijk voor enige waardevermindering van de producten die het gevolg is van uw behandeling van het product anders dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking van de producten vast te stellen.

## Het bepalen van enige waardevermindering van de producten

Om de aard, de kenmerken en de werking van de producten vast te stellen, zult u de producten inspecteren en behandelen (i) op zorgvuldige wijze en (ii) op dezelfde manier als u gewoonlijk in een winkel mag doen. Elke behandeling of onderzoek van de producten die verder gaat dan dat (b.v. de installatie van de producten), kan leiden tot een waardevermindering van de producten, die wij in mindering mogen brengen wanneer wij de betaling die wij van u hebben ontvangen terugbetalen. De eventuele waardevermindering zal per geval worden bepaald. U mag de doos openen en de stoffen, materiaal en kleuren van de producten op zorgvuldige wijze inspecteren, zolang het openen gebeurt zonder de doos te beschadigen. Als de doos is beschadigd of indien de gebruiksaanwijzing niet is teruggestuurd kunt u er van uitgaan dat de waarde van de producten zal zijn verminderd. De producten dienen compleet, in originele staat, in originele verpakking én in perfecte staat, m.a.w. de producten dienen nog voor verkoop in aanmerking te komen, teruggestuurd te worden.

Indien de producten beschadigd zijn of in geval van incomplete producten, zal de waardevermindering 100% bedragen. Indien de teruggestuurde producten niet langer voor verkoop in aanmerking komen, zal de waardevermindering 100% bedragen, de producten kunnen niet terugbetaald worden.

Indien de producten geïnstalleerd/gebruikt werden of indien de toebehoren niet teruggestuurd worden, zal de waardevermindering 50% bedragen. Wij herinneren u er aan dat zolang de producten in uw bezit zijn en totdat zij aan ons worden teruggestuurd, u verantwoordelijk bent voor de producten en aansprakelijk bent voor eventuele schade aan de producten.

## Gedragscode

Wij zijn lid van de onderneming BeCommerce voor verkoop op afstand en wij onderschrijven [de gedragscode die u hier kan vinden](#).

## Klachten

Indien u een klacht heeft, kan u altijd onze klantendienst contacteren, door een mail te sturen naar [info-be@velux.be](mailto:info-be@velux.be) Tel. +32 10/420.909, Boulevard de l'Europe 121, 1301 Bièrges, [www.velux.be](http://www.velux.be). Indien u niet tevreden bent met het antwoord, dan kan u als consument ook altijd terecht bij BeCommerce om een eventuele klacht in te dienen door een mail te sturen naar [info@becommerce.be](mailto:info@becommerce.be), te telefoneren naar tel +32(0)472 32 50 74 of door een klacht in te dienen via de website van

be.commerce <https://www.becommerce.be/nl/consumenten/klachten/klachten> , en in voorkomend geval kan beroep gedaan worden op de BeCommerce Geschillencommissie. De consument kan eveneens een klacht indienen per post bij FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Regionale Directie Brussel-Hoofdstad, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, tel. : 02 277 54 85 of via de website <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/nl/welkom>  
U heeft eveneens de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Europese Commissie via het [ODR-platform op de website : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL).

## Toepasselijk recht en forum

Overeenkomsten die worden aangegaan via deze online shop worden beheerst door het Belgisch recht en de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Nijvel zullen exclusief bevoegd zijn kennis te nemen van enig geschil met betrekking tot overeenkomsten die gesloten worden via deze online shop.

**VELUX Belgium S.A.**  
H.R. Nijvel 44.174  
Ondernemingsnummer 0412.621.370  
121 Boulevard de l'Europe  
1301 Bierges  
Tel +32 10/420.909  
[info-be@velux.com](mailto:info-be@velux.com)