

- ALGEMENE DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN -

Definities en toepassingsgebied

De algemene voorwaarden tot levering van diensten, hierna genoemd de "algemene voorwaarden", zijn van toepassing op alle bestellingen die worden geplaatst bij Marleen Nelis, gedomicilieerd te Mieregemstraat 35, 1785 Merchtem, hierna de "dienstverlener" genoemd.

De voorliggende algemene voorwaarden vormen de overeenkomst die de dienstverlener en de klant verbinden, zij worden hierna gezamenlijk de "partijen" genoemd.

De "klant" is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten bij de dienstverlener bestelt.

De "consument" is de klant, natuurlijke persoon, die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

De voorliggende algemene voorwaarden zijn als enige van toepassing tussen partijen.

Deze sluiten de algemene of bijzondere voorwaarden van de klant uit die de dienstverlener niet uitdrukkelijk op schriftelijke wijze heeft aanvaard. De algemene voorwaarden zijn op ieder ogenblik vrij te raadplegen op de website van de dienstverlener: www.marleennelis.be, zodat de klant bij het plaatsen van een bestelling dient te verklaren dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en bevestigt dat hij de hieruit voortvloeiende rechten en verplichtingen aanvaardt.

De dienstverlener behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te allen tijde te kunnen wijzigen, dit zonder voorafgaande kennisgeving, onder voorbehoud dat deze wijzigingen op zijn website worden weergegeven. Deze wijzigingen zullen van toepassing zijn op de bestellingen van diensten die nadien worden geplaatst.

Aanbod en bestelling

Om een bestelling te plaatsen kiest de klant het (de) dienst(en) die hij wenst te bestellen door op de website van de dienstverlener te surfen, hij vult de gevraagde gegevens in, controleert de juistheid van de bestelling en voert vervolgens de betaling uit.

Nadat de dienstverlener vanwege de bankinstelling bevestiging van de betaling heeft ontvangen, stuurt hij de klant een samenvatting van zijn bestelling. In deze samenvatting worden onder meer het bestelnummer, de bestelde diensten en hun prijs, de voorliggende algemene voorwaarden of een link naar deze voorwaarden, alsook een indicatie van de vermoedelijke datum van levering of uitvoering van de bestelling opgenomen.

De dienstverlener behoudt zich het recht voor de bestelling van de klant op te schorten, te annuleren of te weigeren, in het bijzonder indien de door de klant gecommuniceerde gegevens manifest foutief of onvolledig blijken te zijn of indien een betwisting bestaat met betrekking tot de betaling van een voorgaande bestelling.

In geval van annulering van de bestelling door de klant, om welke reden ook en behoudens overmacht, nadat deze door de dienstverlener werd aanvaard, zal door de dienstverlener ten titel van schadevergoeding en intresten een som gelijk aan 30% van de prijs van de bestelling verworven zijn en aan de klant worden gefactureerd.

Prijs

De prijs van de producten en/of diensten wordt in euro weergegeven, belastingen inbegrepen.

Iedere verhoging van de BTW (Belasting over de Toegevoegde Waarde) of iedere nieuwe belasting die zou worden opgelegd tussen het moment van de bestelling en de uitvoering, zal automatisch ten laste van de klant worden gelegd.

Eventuele kosten van levering zijn niet in de weergegeven prijs opgenomen, maar worden afzonderlijk berekend in de loop van de bestelprocedure, in functie van de wijze en de plaats van levering, alsook in functie van het aantal bestelde diensten.

Termijnen

Behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de dienstverlener, zijn de leverings- en/of uitvoeringstermijnen die in de algemene voorwaarden worden vermeld geen vervaltermijnen. De dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld, tenzij het een aanzienlijke vertraging betreft die aan zijn zware fout te wijten is.

De klant kan de leverings- en uitvoeringstermijnen niet inroepen ter verbreking van de overeenkomst, kan geen schadevergoeding of intresten vorderen en kan, behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding door de dienstverlener, geen enkele andere vordering laten gelden.

In geval van vertraging in de levering van meer dan dertig werkdagen zal de klant per aangetekend schrijven een ingebrekestelling aan de dienstverlener dienen te zenden, waardoor deze laatste vervolgens over 50% van de voorgeschreven termijn beschikt om het (de) bestelde diensten uit te voeren.

Herroepingsrecht

In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de consument die de diensten op afstand bij de dienstverlener bestelt over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst, namelijk de dag waarop de consument per e-mail een samenvatting van zijn bestelling ontvangt.

Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.

De consument kan zijn wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via een formulier tot herroeping dat online wordt geplaatst op de website van de dienstverlener, via een formulier dat samen met de bestelbon wordt overgemaakt of beschikbaar is op de website van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: economie.fgov.be, of nog via een verklaring waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

De dienstverlener zal het door de klant betaalde bedrag zo spoedig mogelijk aan deze laatste terugstorten, en uiterlijk binnen 14 dagen.

De consument die uitdrukkelijk aanvaardt dat de bestelde dienst reeds wordt uitgevoerd vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen en die erkent dat deze uitvoering leidt tot verlies van dit herroepingsrecht, zal dit herroepingsrecht, in overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht, niet meer kunnen uitoefenen.

De consument zal zijn herroepingsrecht tevens niet kunnen uitoefenen indien hij zich bevindt in één van de andere uitzonderingen beoogd door artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht.

Opzegging van de bestelling

De klant die niet voldoet aan de voorwaarden om gebruik te maken van het in de vorige clausule van voorliggende algemene voorwaarden beschreven herroepingsrecht en die zijn bestelling wenst op te zeggen dient de dienstverlener hiervan in kennis te stellen, die de klant op zijn beurt zal informeren met betrekking tot de te volgen procedure.

Het eventuele voorschot dat door de klant aan de dienstverlener werd betaald zal niet aan de klant worden teruggestort. Indien door de klant geen voorschot betaald werd, heeft de dienstverlener het recht om van de klant een opzeggingsvergoeding te eisen ten bedrage van 30% van de prijs van de diensten die deel uitmaakten van de door de klant opgezegde bestelling.

Uitvoering van de bestelling

De uitvoeringstermijnen die door de dienstverlener werden aangegeven worden slechts ter indicatieve titel verstrekt en verbinden de dienstverlener niet. Een vertraging in de uitvoering van de bestelling kan bijgevolg in geen enkel geval aanleiding geven tot enige schadevergoeding, intresten, verbreking van de overeenkomst en/of opschorting van de verplichtingen van de klant.

De bestelling zal slechts worden uitgevoerd na integrale betaling.

Ontvangst van de bestelling en klachten

Eventuele klachten met betrekking tot de diensten geleverd door de dienstverlener zullen op schriftelijke wijze moeten worden ingediend, binnen een termijn van 5 werkdagen nadat het feit dat tot de klacht aanleiding geeft zich heeft voorgedaan. Bij gebreke de klacht op voorvermelde wijze en binnen de vooropgestelde termijn in te dienen, zal hiermee geen rekening worden gehouden.

Indien een klacht gegrond blijkt te zijn, heeft de dienstverlener de keuze tussen het vervangen van de desbetreffende diensten of het terugbetalen van de prijs van deze diensten.

Intellectuele eigendomsrechten

De informatie, logo's, tekeningen, merken, modellen, slogans, de huisstijl, enz. die via de website of de catalogus van de dienstverlener toegankelijk zijn, worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten.

Behoudens voorafgaand en uitdrukkelijk andersluidend beding, is het de klant niet toegestaan afgeleide werken gebaseerd op het geheel of een deel van de op de website of in de catalogus van de dienstverlener afgebeelde elementen te wijzigen, reproduceren, verhuren, uitlenen, verkopen, verspreiden of te creëren.

Behoudens indien hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken, houdt de overeengekomen prijs in geen enkel geval een overdracht in van de intellectuele eigendomsrechten en/of industriële rechten op om het even welke manier.

Waarborgen met betrekking tot de geleverde diensten

De dienstverlener verbindt zich ertoe de diensten als een goede huisvader uit te voeren.

De klant beschikt wat de geleverde diensten betreft over een overeenstemmingswaarborg ten aanzien van de initieel gevraagde diensten. Indien binnen deze termijn een afwijking wordt vastgesteld, zal de dienstverlener deze afwijking kosteloos en zo spoedig mogelijk verhelpen, onder voorbehoud dat deze vastgestelde afwijkingen als zodanig kenbaar worden gemaakt aan de dienstverlener. Worden uitdrukkelijk uitgesloten uit de overeenstemmingswaarborg: de diensten gevraagd naar aanleiding van een niet-toegelaten interventie of wijziging, naar aanleiding van een verkeerd gebruik of naar aanleiding van een niet-conform gebruik door de klant, of nog, ten gevolge van een afwijking gecreëerd door de interventie van de klant of een derde.

De dienstverlener verklaart dat het resultaat van de geleverde diensten, die beschermd zouden zijn door intellectuele eigendomsrechten, originele creaties vormen. Indien de dienstverlener beroep zou hebben gedaan op derden teneinde het geheel of een deel van deze diensten te leveren, verklaart hij alle noodzakelijke rechten en toestemmingen voor de uitvoering van deze diensten te hebben verkregen.

De dienstverlener vrijwaart de klant bijgevolg tegen iedere eis, bewering, revindicatie of het verzet van iedere persoon die met betrekking tot het geheel of een deel van de geleverde diensten een intellectueel of industrieel eigendomsrecht inroept, of die een daad van oneerlijke concurrentie stelt.

Aansprakelijkheid

Algemeenheden. De klant erkent en aanvaardt dat alle verplichtingen waartoe de dienstverlener gehouden is uitdrukkelijk dienen te worden vermeld en dat deze niet aansprakelijk, behoudens in geval van bedrog of grove fout. In de hypothese waarin de klant het bestaan van een grove fout of van bedrog in hoofde van de dienstverlener aantoon, is de schade waarop de klant aanspraak kan maken beperkt tot de materiële schade die het rechtstreekse gevolg is van de fout die aan de dienstverlener wordt verweten, met uitsluiting van alle andere schade. Deze schade kan in ieder geval niet meer bedragen dan 75% (exclusief belastingen) van het bedrag dat effectief door de klant betaald werd in uitvoering van de bestelling.

De klant erkent eveneens dat de dienstverlener niet aansprakelijk is voor de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse schade die wordt veroorzaakt door de geleverde diensten, zoals onder andere de inkomstenderving, de verhoging van de algemene kosten, het verlies van cliënteel, enz.

De dienstverlener is niet verantwoordelijk indien door de klant verkeerde gegevens werden doorgegeven, of indien door een derde een bestelling wordt geplaatst in naam van de klant.

Internet en nieuwe technologieën

De klant erkent de beperkingen en de risico's verbonden aan het gebruik van het internet of van ieder ander middel waarmee de website heden of in de toekomst ter beschikking zal worden gesteld. De klant erkent eveneens de risico's verbonden aan de numerieke of elektronisch opslag en overdracht van gegevens.

De klant aanvaardt, gelet op voormelde risico's, dat de dienstverlener niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade veroorzaakt door het gebruik van de website (alsook door eventuele applicaties) van de dienstverlener of door het internet.

De klant aanvaardt onder meer dat de uitgewisselde elektronische communicatie en de door de dienstverlener gerealiseerde back-ups als bewijs kunnen dienen.

Diverse bepalingen

Geval van overmacht of toeval. De dienstverlener kan noch contractueel, noch buitencontractueel aansprakelijk worden gesteld in geval van tijdelijke of permanente niet uitvoering van zijn verplichtingen, indien deze niet-uitvoering te wijten is aan een geval van overmacht of toeval.

Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht of van toeval : 1) het verlies of de algehele of gedeeltelijke vernietiging van het informatiesysteem van de dienstverlener of van zijn databank, indien één van deze gebeurtenissen niet redelijkerwijze rechtstreeks aan de dienstverlener kan worden verweten en indien niet kan worden aangetoond dat de dienstverlener heeft nagelaten alle redelijke maatregelen te nemen die deze gebeurtenissen hadden kunnen vermijden, 2) aardbevingen, 3) brand, 4) overstromingen, 5) epidemieën, 6) daden van oorlog of van terrorisme, 7) aangezegde en niet-aangezegde stakingen, 8) lock-outs, 9) blokkades, 10) opstanden en rellen, 11) een schorsing van de nutsvoorzieningen (zoals elektriciteit), 12) een gebrek in de internetverbinding of de databases, 13) een gebrek in de telecommunicatienetwerken, 14) een verlies van de verbinding met de internetverbinding of met de telecommunicatienetwerken waarvan de dienstverlener afhankelijk is, 15) een feit of een beslissing van een derde die de goede uitvoering van voorliggende overeenkomst beïnvloedt of 16) iedere andere oorzaak die aan de redelijke controle van de dienstverlener ontsnapt.

Onvoorzienbaarheid. Indien, ingevolge omstandigheden onafhankelijk van de wil van de dienstverlener, deze laatste zijn verplichtingen niet meer kan nakomen of indien de uitvoering van deze verplichtingen duurder of moeilijker is geworden, verbinden de klant en de dienstverlener zich ertoe om te goeder trouw en op loyale wijze binnen een redelijke termijn de contractuele voorwaarden te heronderhandelen teneinde het evenwicht te herstellen. Bij gebreke aan akkoord binnen een redelijk termijn zal iedere partij het recht hebben de ontbinding van de overeenkomst en van de contractuele relaties die de partijen verbinden in te roepen zonder enige schadevergoeding van welke aard ook verschuldigd te zijn.

Verbreking van de overeenkomst. In geval van insolventie van de klant of ingeval van onbetaalde schulden, ook indien deze voortspruiten uit eerdere overeenkomsten tussen de klant en de dienstverlener, is de dienstverlener ertoe gerechtigd de uitvoering van zijn verplichtingen te schorsen tot de dag der integrale betaling door de klant van alle openstaande schulden.

Ingeval van niet-uitvoering van zijn verplichtingen door de klant, kan de dienstverlener de overeenkomst onmiddellijk verbreken ten laste van de klant, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. Deze verbreking van de overeenkomst kan in voorkomend geval aanleiding geven tot betaling van schadevergoedingen en intresten door de klant aan de dienstverlener.

Illegaliteit. Behoudens andersluidende uitdrukkelijke bepaling zal de eventuele onregelmatigheid of nietigheid van een clause, een paragraaf of een bepaling (of van een deel van een clause, een paragraaf of een bepaling) geen enkele invloed hebben op de geldigheid van de andere clauses, paragrafen of bepalingen van de voorliggende algemene voorwaarden, noch op het overige deel van deze clause, paragraaf of bepaling.

Titels. De titel die in de voorliggende algemene voorwaarden worden gebruikt, worden slechts ter referentie en uit gemak gebruikt. Zij beïnvloeden op generlei wijze de betekenis of de draagwijdte van de bepalingen die zij aanduiden.

Geen afstand. De inertie, de nalatigheid of de vertraging van een partij in de uitvoering van één van haar rechten of middelen in toepassing van de voorliggende algemene voorwaarden kan in geen enkel geval worden beschouwd als een afstand van dit recht of middel.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken. Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

In geval van geschil met betrekking tot de geldigheid, de interpretatie, de uitvoering of de levering van de diensten, komen de partijen overeen een bemiddelingsprocedure op te starten alvorens over te gaan tot enige andere manier van geschillenbeslechting.

In voorkomend geval stellen de partijen in onderling overleg een erkende bemiddelaar aan van de Federale Bemiddelingscommissie (Simon Bolivarlaan 30 (WTC III), 1000 Brussel - <https://www.fbc-cfm.be/nl>) of laten ze een derde deze erkende bemiddelaar aanstellen.

Eens een bemiddelaar werd aangesteld, leggen de partijen de modaliteiten van de bemiddeling vast samen met de bemiddelaar.

Elke partij kan op ieder ogenblik een einde maken aan de bemiddelingsprocedure, zonder afbreuk aan enige andere rechten.

Ingeval de bemiddelingsprocedure mislukt, zijn de rechtbanken van het volgend gerechtelijk arrondissement bevoegd: Limburg.