

Algemene Voorwaarden Webshop

<https://nestor-thuiszorgwinkel.shop/>

Laatste Update 30/05/2023 (V3)

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:

Nestor *Thuiszorgwinkel BV*

Maatschappelijke zetel: Korte Zoutstraat 31 te 9300 Aalst, Oost-Vlaanderen (Begië)

E-mailadres: *info@nestor-thuiszorgwinkel.be*

Telefoonnummer: *0032 53700515*

Ondernemingsnummer: *BE0650.993.130*

FAGG erkenningsnummer: *BE/CA01/1-61296*

Bankrekeningnummer: *â€IBAN BE69 7350 4203 9178 BIC KREDBEBB*

Artikel 2 Toepasselijkheid en 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.â€

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 inroepen.

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. 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: levering aan huis bij particulieren, levering in een afhaalpunt, levering op kantoor bij business klanten, afhalen in fysieke winkel Nestor Thuiszorgwinkel. 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. Als je goederen of diensten bij ons koopt, heb je gedurende 14 dagen vanaf de levering of in het geval van diensten 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 gratis terugsturen enkel met het GLS retourlabel dat u zelf kan opmaken via ons [retourportaal](#). Binnen

de 14 dagen nadat we je bestelling, conform de geldende retourvoorwaarden, teruggekregen hebben of je hebt aangegeven dat je wil afzien van de overeenkomst, betalen we je de volledige aankoop prijs ervan terug met hetzelfde betaalmiddel waarmee je hebt betaald.

2. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen dus voor onze rekening en zijn voor jou gratis, wij sturen u op uw vraag een gratis retourlabel. Andere retour verzendkosten worden niet aanvaard.
3. *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 of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden. Teruggestuurde goederen mogen gepast zijn, maar mogen niet gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, vragen we je dit graag in de originele verpakking, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hieronder. Je staat in voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig om de goede werking van de goederen vast te stellen.*
4. *De wet kent een beperkt aantal mogelijkheden om de bedenktijd uit te sluiten. Volgende lijst geeft een opsomming van de gevallen waarbij u geen beroep kan doen op het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:*
 - a. *Producten die volgens de specificaties van de consument zijn gemaakt of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben*
 - b. *Producten en/of diensten die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden*
 - c. *Bederfelijke of verouderende producten*
 - d. *Diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken*
 - e. *Levering op de woon-, verblijfplaats of de werkplek van de consument van levensmiddelen of dranken of van andere goederen van courant huishoudelijk gebruik door frequent en op gezette tijden langskomende bezorgers*
 - f. *Dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de onderneming de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;*
 - g. *De levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;*
 - h. *De levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming, in overeenstemming met de reglementering opgelegd door het FAGG en andere vigerende wetgeving, of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken*
 - a. *De levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;*
 - j. *Overeenkomsten waarbij de consument de onderneming specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter de onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;*
5. Je kan je retourpakket retourneren via het retourlabel dat we u gratis ter beschikking stellen via ons [retourportaal](#).
6. Om je herroepingsrecht, zowel in het geval van levering van diensten als levering van goederen snel en correct uit te oefenen, kan je de retour ingeven op ons [retourportaal](#). U plakt uw gratis

retourlabel op uw retour en geeft het binnen bij het dichtst bijzijnde GLS punt. U kan uw retour vanuit België, Nederland en Luxemburg gratis terug sturen via GLS. Hierbij verwijzen wij ook naar artikel 8.7 van deze [Algemene Voorwaarden](#).

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, BEBAT, RECUPEL, 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.
3. We aanvaarden de volgende betalingsmogelijkheden: Bancontact, Ideal, Visa, MasterCard, Maestro, via bankoverschrijving en GiroPay.

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. Bovendien hanteren wij wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het goed tot 2 jaar na de levering dit goed kosteloos wordt hersteld, dan wel vervangen, afhankelijk van de beslissing van de fabrikant. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, hebt u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel ingeval de herstelling of de vervanging 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 garantieperiode na de levering wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na de garantieperiode zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was. Defecte goederen kunnen pas geruild worden als deze ook effectief geretourneerd worden.
3. Wij voldoen aan alle verplichtingen die ons worden opgelegd door de bepalingen van de milieuwetgeving en met betrekking tot de verwijdering van afgedankte batterijen en elektrische en elektronische apparatuur. Wij en onze partners zorgen er onder meer voor dat de door ons verkochte batterijen en elektronische apparaten correct worden teruggenomen en verwerkt. In het bijzonder willen wij benadrukken bij onze klanten dat, in overeenstemming met de geldende

regelgeving, elektrische en elektronische apparaten en batterijen op het einde van hun levensduur, verouderd of niet meer werken, niet in de vuilnisbak of in de selectieve sorteerbakken van hun gemeente mogen worden gegooid. Dit verbod wordt op de producten zelf aangegeven door het symbool van de doorkruiste vuilnisbak. Het doel van deze regelgeving is in het bijzonder om de verspilling van grondstoffen te beperken en om het milieu en de menselijke gezondheid te beschermen door de verspreiding in de natuur van stoffen in bepaalde apparaten te voorkomen. Je hebt de mogelijkheid om dit afval af te leveren bij een geschikt inzamelpunt.

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 uw leveringsadres in 1 à 4 werkdagen. Wanneer een artikel niet in webshop stock is, wordt het aangeboden op jouw leveringsadres in 3 à 8 werkdagen. Wij informeren u over de leveringstermijn in jouw bestelling bevestiging.Â
3. Leveringen gebeuren zoals opgegeven bij elk artikel.
4. Gratis verzending bij bestelling vanaf €30 in België en €40 in Nederland en Luxemburg. Daaronder wordt er een transportkost aangerekend van respectievelijk €5,95 in België en €7,95 in Nederland en Luxemburg.
5. Als wij niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. Als wij dat niet doen, 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 transport. 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.Â
7. Zichtbare gebreken moet je zo snel mogelijk en zeker binnen de 5 dagen na de levering melden via e-mail naar info@nestor-thuiszorgwinkel.beÂ met foto's van de verpakking en beschadigde of niet conforme goederen. Als we het hebben over zichtbare gebreken denken we bijvoorbeeld aan goederen die 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. Het terug sturen naar ons moet binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst gebeuren. Met behulp van ons [retourportaal](#) kan u eenvoudig uw retour ingeven en een gratis retourlabel aanmaken dat u kan gebruiken voor het terug sturen van uw retour. U kan uw retour vanuit België, Nederland en Luxemburg gratis terug sturen via GLS.

8. 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.Â
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.Â
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 telefonisch op +32 (0)53 700 515 of via schrijven naar Nestor Thuiszorgwinkel, Korte Zoutstraat 31 te 9300 Aalst(BE) of via mail naar info@nestor-thuiszorgwinkel.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 de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming.
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. *Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst op info@nestor-thuiszorgwinkel.be, 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.*
5. 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>

Versie 1: update dd 02/09/2022

Versie 2: update dd 08/12/2022

Versie 3: update dd 30/05/2023 (nieuwe statutaire naam)