



ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN WEBSHOP B2C

Ondernemingsgegevens

Naam: Olmense Zoo BVBA
Adres: Bukenberg 45, 2491 Olmen, Antwerpen, België
Email: info@olmensezoo.be
Telefoon: +32 (0)14 30 98 82
Ondernemingsnummer: BE 0422 438 562

Artikel 1: Algemene bepalingen

De e-commerce website van de Olmense Zoo, een BVBA met maatschappelijke zetel te Bukenberg 45, 2491 Olmen, BTW BE 0422 438 562, (hierna 'Olmense Zoo') biedt haar klanten de mogelijkheid om de producten uit haar webwinkel online aan te kopen.

Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt door een bezoeker van deze e-commerce website ("Klant"). Bij het plaatsen van een bestelling via de webwinkel van de Olmense Zoo moet de Klant deze Voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waarmee hij instemt met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden, met uitsluiting van alle andere voorwaarden. Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, behoudens wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door de Olmense Zoo aanvaard zijn.

Artikel 2: Prijs

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen.

Indien leverings-, reservatie- of administratieve kosten worden aangerekend, wordt dit apart vermeld.

De opgave van prijs slaat uitsluitend op de artikelen zoals het woordelijk wordt omschreven. De bijhorende foto's zijn decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs.

Artikel 3: Aanbod

Ondanks het feit dat de online catalogus en de e-commerce website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat, of niet up-to-date is. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de Olmense Zoo niet. Olmense Zoo is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. Olmense Zoo is in geen geval aansprakelijk ingeval van manifeste materiële fouten, zet- of drukfouten.



Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf contact op te nemen met onze klantendienst.

Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door de Olmense Zoo. Olmense Zoo kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Artikel 4: Online aankopen

De Klant heeft de keuze tussen de volgende betaalwijzen

- via kredietkaart
- via bankkaart
- via iDeal
- via Betaalknop KBC

Olmense Zoo is gerechtigd een bestelling te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is.

Artikel 5: Levering en uitvoering van de overeenkomst

Artikelen besteld via deze webwinkel worden geleverd in België, Nederland, Duitsland en Frankrijk.

De levering gebeurt door email of per post of koeriersdienst.

Tenzij anders overeengekomen of uitdrukkelijk anders bepaald, worden de goederen aan de woonplaats van de Klant geleverd binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelling.

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering, moeten door de Klant onverwijld worden gemeld aan de Olmense Zoo.

Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de Klant vanaf hij (of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is) de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter al over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als de vervoerder van de Klant de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de Olmense Zoo was geboden.

Artikel 6: Eigendomsvoorbehoud

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van de Olmense Zoo.

De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van de Olmense Zoo te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.



Artikel 7: Klantendienst

De klantendienst van de Olmense Zoo is bereikbaar op het telefoonnummer +32 (0)14 30 98 82, via e-mail op info@olmensezoo.be of per post op het volgende adres Bukenberg 45, 2491 Olmen. Eventuele klachten kunnen hieraan gericht worden.

Artikel 8: Sancties voor niet-betaling

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover Olmense Zoo beschikt, is de Klant ingeval van niet- of laattijdige betaling vanaf de datum van de wanprestatie van rechtswege en zonder aanmaning een intrest van 10% per jaar verschuldigd op het niet-betaalde bedrag. Bovendien is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 10% op het betrokken bedrag, met een minimum van 25 euro per factuur.

Onverminderd het voorgaande behoudt de Olmense Zoo zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

Artikel 9: Privacy

De verantwoordelijke voor de verwerking, Olmense Zoo respecteert de Belgische wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van de persoonlijke gegevens.

De door u meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: het verwerken van de bestelling, versturen van nieuwsbrieven, reclame- en/of marketingdoeleinden.

U beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van uw persoonsgegevens. Mits bewijs van identiteit (kopie identiteitskaart) kunt u via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan Olmense Zoo | Bukenberg 45, 2491 Olmen | info@olmensezoo.be , gratis de schriftelijke mededeling bekomen van uw persoonsgegevens. Indien nodig kunt u ook vragen de gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig of niet pertinent zouden zijn.

In geval van gebruik van gegevens voor direct marketing: U kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing. Hiertoe kan U zich steeds richten tot Olmense Zoo | Bukenberg 45, 2491 Olmen | info@olmensezoo.be .

Wij behandelen uw gegevens als vertrouwelijke informatie en zullen die niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord. Uw paswoord wordt gecodeerd opgeslagen, de Olmense Zoo heeft dus geen toegang tot uw paswoord.

De Olmense Zoo houdt online (anonieme) bezoekersstatistieken bij om te kunnen bekijken welke pagina's van de internetsite in welke mate bezocht worden.



Indien u vragen heeft over deze privacy statement, kunt u ons contacteren op info@olmensezoo.be

Artikel 10: Gebruik van cookies

Tijdens een bezoek aan de site kunnen 'cookies' op de harde schijf van uw computer geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een website in de browser van uw computer of op uw mobiel apparaat geplaatst wordt wanneer u een website raadpleegt. Cookies kunnen niet worden gebruikt om personen te identificeren, een cookie kan slechts een machine identificeren.

U kan uw internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat u een waarschuwing ontvangt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies nadien van uw harde schijf worden verwijderd. Dit kan u doen via de instellingen van uw browser (via de help-functie). Hou er hierbij wel rekening mee dat bepaalde grafische elementen niet correct kunnen verschijnen, of dat u bepaalde applicaties niet zal kunnen gebruiken.

Door gebruik te maken van onze website, gaat u akkoord met ons gebruik van cookies.

Artikel 11: Aantasting geldigheid - niet-verzaking

Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten.

Het nalaten op gelijk welk moment door de Olmense Zoo om één van de in deze Voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit gezien worden als een verzaking aan zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

Artikel 12: Toepasselijk recht – Geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht.

De rechtbanken van de woonplaats van de Consument zijn bevoegd bij gerechtelijke geschillen. De Consument kan zich ook wenden tot het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Artikel 13: Het herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand

Boeken VI en XIV van het Wetboek van economisch recht

Binnen welke termijn mag de consument zijn herroepingsrecht doen gelden ?

De consument moet de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep informeren over zijn wens om zich te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, zonder motivering en



zonder andere bijkomende kosten dan deze voorzien door het Wetboek.

Wanneer begint de herroepingstermijn te lopen ?

De herroepingstermijn begint te lopen :

- voor verkoopovereenkomsten te rekenen vanaf de dag volgend op de dag waarop de consument of door de consument aangewezen derde fysiek bezit neemt van het goed, behalve in bijzondere omstandigheden voorzien in boeken VI en XIV van het Wetboek van economisch recht;
 - in geval van meerdere goederen of goederen samengesteld uit verschillende zendingen of onderdelen die deel uitmaken van een enkele bestelling maar die afzonderlijk worden geleverd, te rekenen vanaf de dag na fysieke in bezitname van het laatste goed of de laatste zending of het laatste onderdeel;
 - in geval van regelmatige levering gedurende een bepaalde periode, te rekenen vanaf de dag na fysieke in bezitname van het eerste goed.
- voor diensten te rekenen vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst.

De herroepingstermijn begint te lopen :

- Voor verkoopovereenkomsten, waaronder ook de overeenkomsten die betrekking hebben op zowel goederen als diensten, te rekenen vanaf de dag volgend op de dag waarop de consument of door de consument aangewezen derde fysiek bezit neemt van het goed;
- Voor de levering van water dat niet gereed is gemaakt in een beperkt volume alsook voor stadsverwarming, te rekenen vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst. Voor wat betreft de levering van gas en elektriciteit, moet verwezen worden naar het [Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"](#)

Hoe moet de consument herroepen ?

De consument informeert de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen voor het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen, door hetzij:

- het [herroepingsformulier](#) ingevuld en ondertekend te sturen aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep;
- een ondubbelzinnige verklaring waaruit duidelijk de beslissing tot herroeping van de



overeenkomst blijkt (bv. telefoon, e-mail, sms, post, enz.);

- door het invullen en toezenden van het herroepingsformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring op de website van de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep, als de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep – die daartoe de mogelijkheid heeft – daarin heeft voorzien. Een ontvangstbevestiging op een duurzame gegevensdrager moet onverwijld aan de consument worden meegedeeld.

De bewijslast van de herroeping ligt bij de consument. Het is aldus aangeraden de herroeping schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager te doen, bijvoorbeeld, per e-mail of via de post.

Is een herroeping mogelijk als de uitvoering van de overeenkomst aanvat tijdens de herroepingstermijn ?

Ja, het betreft dienstenovereenkomsten tijdens de herroepingstermijn aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep werd gedaan.

De consument moet evenwel aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep een evenredig bedrag betalen voor hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de onderneming of de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst.

Het bedrag wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst of op basis van de marktwaarde van het geleverde als de totale prijs excessief is.

Daarentegen is geen enkele kost verschuldigd:

- voor de uitvoering van diensten tijdens de herroepingstermijn, als:
- de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep voor de sluiting van de overeenkomst de informatie betreffende het herroepingsrecht niet heeft verstrekt;
- de consument niet uitdrukkelijk verzocht heeft de uitvoering te beginnen tijdens de herroepingstermijn.
- Voor de online levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (bijvoorbeeld, downloaden van software), als:
 - de consument vooraf niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met de uitvoering tijdens



de herroepingstermijn;

- de consument niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming;
- de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep heeft nagelaten hem een bevestiging van de gesloten overeenkomst en van zijn uitdrukkelijk voorafgaande instemming te sturen.

Ja, het betreft dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit, die niet voor verkoop gereed zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming waarvoor een uitdrukkelijk verzoek tot uitvoering van de dienst tijdens de herroepingstermijn aan de onderneming werd gedaan.

De consument moet evenwel aan de onderneming een evenredig bedrag betalen voor hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de onderneming ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst. Het bedrag wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst of op basis van de marktwaarde van het geleverde als de totale prijs excessief is.

Daarentegen is geen enkele kost verschuldigd als:

- de onderneming voor de sluiting van de overeenkomst de informatie betreffende het herroepingsrecht niet heeft verstrekt ;
- de consument niet uitdrukkelijk verzocht heeft de uitvoering te beginnen tijdens de herroepingstermijn.

Welke zijn de gevolgen van het uitoefenen van het herroepingsrecht ?

Door de uitoefening van zijn herroepingsrecht, stelt de consument een einde aan de sluiting of de uitvoering van de overeenkomst buiten verkoopprijzen en aan elke aanvullende overeenkomst (kredietovereenkomst) zonder kosten, behalve deze die voorzien zijn in boeken VI ([art. VI.51 WER](#)) en XIV ([art. XIV.33 WER](#)) van het Wetboek van economisch recht.

Welke zijn de kosten ten laste van de consument ?

- de kosten betaald door de consument ten gevolge van zijn uitdrukkelijke keuze voor een



andere wijze van levering dan de goedkopere standaardlevering aangeboden door de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep;

- de kosten voor het terugzenden van de goederen, als de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep de consument niet heeft geïnformeerd over het feit dat deze ten laste van de consument zijn;
- de kosten verschuldigd aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep voor de geleverde dienst tot op het moment dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, nadat gevraagd werd de uitvoering van de dienstenovereenkomst te beginnen voor het einde van de herroepingstermijn.

Welke zijn de modaliteiten voor het terugzenden van de goederen ?

Als de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep niet aanbiedt zelf de goederen af te halen:

- de consument zendt de goederen terug of overhandigt die aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep of aan een persoon die door de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen, voor het verstrijken van een termijn van 14 dagen na de dag waarop hij aan de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen, heeft meegedeeld;
- de consument draagt de directe kosten voor het terugzenden van de goederen tenzij wanneer
 - de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep ermee instemt deze kosten te dragen;
 - de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep de consument niet geïnformeerd heeft over het feit dat hij deze kosten moet dragen.

Welke zijn de modaliteiten voor terugbetaling ?

De onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief de leveringskosten, onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen na de dag waarop ze wordt geïnformeerd door de consument van zijn beslissing tot herroeping.

Opgelet ! De onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep is niet verplicht de verschuldigde



bijkomende kosten, te wijten aan de uitdrukkelijke keuze van de consument voor een andere leveringswijze dan de door de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep aangeboden goedkoopste standaardlevering, terug te betalen.

De onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep moet de consument terugbetalen onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel dat hij gebruikt heeft voor de oorspronkelijke aankoop, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en op voorwaarde dat de terugbetaling voor hem geen kosten meebrengt.

Opgelet ! Voor wat betreft verkoopovereenkomsten, wanneer de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep niet aanbiedt zelf de goederen af te halen, kan gewacht worden met terugbetaling :

- hetzij totdat de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep alle goederen heeft teruggekregen;
- hetzij totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden. De terugbetaling moet dan ook worden gedaan van zodra mogelijk, dan wel maximaal binnen enkele dagen die volgen op de eerste van deze feite.

Wat is de aansprakelijkheid van de consument in geval van waardevermindering van de goederen ?

De consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de goede werking van de goederen vast te stellen. Als de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep heeft nagelaten de consument te informeren over zijn herroepingsrecht voor de sluiting van de overeenkomst, dan is de consument niet aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen.

Wat is het gevolg van het nalaten te informeren over het herroepingsrecht?

Indien de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep de consument niet informeert over het herroepingsrecht, dan loopt de herroepingstermijn van 14 dagen af 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn.

Indien de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep deze informatie aan de consument



verstrekt binnen de 12 maanden, dan wordt de herroepingstermijn teruggebracht tot 14 dagen na de dag waarop de consument deze informatie heeft ontvangen.

Welke zijn de situaties waarin de consument zijn herroepingsrecht niet kan uitoefenen?

De consument kan zijn herroepingsrecht niet uitoefenen als:

- na volledige uitvoering van de dienstenovereenkomst en als de uitvoering is begonnen met zijn uitdrukkelijke voorafgaande instemming (bv. als u onmiddellijk toegang wenst tot een database om de gevraagde informatie te consulteren, zonder het einde van de herroepingstermijn af te wachten) en hij erkend heeft dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de onderneming of de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep;
- de prijs van de goederen of diensten is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- de geleverde goederen zijn vervaardigd volgens de specificaties van de consument of zijn duidelijk voor een specifieke persoon bestemd;
- de geleverde goederen snel kunnen bederven of zijn beperkt houdbaar;
- de verzegelde goederen na de levering geopend zijn en niet teruggezonden kunnen worden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne;
- de geleverde goederen na de levering onherroepelijk zijn vermengd met andere producten;
- de consument specifiek aan de beoefenaar van een vrij beroep verzocht heeft hem te bezoeken om dringende herstellingen of onderhoud te verrichten.

Wanneer de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, dan is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;

- het online downloaden van digitale inhoud begonnen werd met zijn uitdrukkelijke instemming en hij erkend heeft aldus zijn herroepingsrecht te verliezen;



In deze gevallen, moet de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep de consument voor de sluiting van de overeenkomst verwittigen over:

- hetzij, dat hij niet beschikt over een herroepingsrecht;
- hetzij, desgevallend, de omstandigheden waarin hij zijn herroepingsrecht verliest.
- de geleverde goederen zijn alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst; maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt, waarop de onderneming geen invloed heeft;
- de geleverde goederen zijn kranten, tijdschriften of magazines; Opgelet! De consument beschikt over een herroepingsrecht voor overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties;
- de beveiliging van de materiële drager van geleverde audio-en video-opnamen of computerapparatuur (bijvoorbeeld: DVD, CD, usb-stick, CD-ROM, videocassette,...) is verbroken na de levering. Als het goed niet verzegeld is, kan de consument de overeenkomst herroepen en het goed ongeschonden terugbezorgen;
- de overeenkomst gesloten is tijdens een openbare veiling;
- de gesloten overeenkomst die betrekking heeft op de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, voorziet in een bepaalde datum of periode van uitvoering (bijvoorbeeld: de reservatie voor een bepaalde datum van een vliegtuigbiljet voor een bepaalde datum, van een hotel, van een huurauto of tickets voor een show).

In deze gevallen, moet de onderneming de consument voor de sluiting van de overeenkomst verwittigen over:

- hetzij, dat hij niet beschikt over een herroepingsrecht;
- hetzij, desgevallend, de omstandigheden waarin hij zijn herroepingsrecht verliest.