

## ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN WEBSHOP B2C/B2B

### Ondernemingsgegevens

Venootschapsnaam : Can Solutions BV  
Handelsnaam: Trekhaakdokter  
Adres: Ambachtstraat 7 , 2340 Beerse  
E-mail: Webshop@trekhaakdokter.be  
Telefoon: +3214391580  
Ondernemingsnummer: 0821.288.508

### Artikel 1: Algemene bepalingen

De e-commerce website van Trekhaakdokter, een BV met maatschappelijke zetel te Ambachtstraat 7, 2340 Beerse (BE), BTW BE 0821 288 508, 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 Trekhaakdokter 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 Trekhaakdokter aanvaard zijn.

### Artikel 2: Prijs

Voor B2C klanten (particulieren en alle andere bedrijven die geen garage of carrosserie zijn):  
Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen.

Voor B2B klanten (enkel garages en carrosserieën):  
Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds exclusief 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 Trekhaakdokter niet. Trekhaakdokter is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie betreft slechts gehouden tot een middelenverbintenis. Trekhaakdokter is in geen geval aansprakelijk ingeval van manifeste materiële fouten, zet- of drukfouten.

Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. Type trekhaak, Type kabelset, accessoires, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf telefonisch of per mail contact op te nemen met onze klantendienst.

Overigens biedt Trekhaakdokter alsook de mogelijkheid aan de Klant om de boorddocumenten van de wagen door te sturen zodat Trekhaakdokter ondersteuning kan bieden tijdens het bestelproces. Deze dienst wordt aangeboden mits het bijbetalen van een meerkost (Zie 'controle door Trekhaakdokter'). Trekhaakdokter zal voor dit proces zijn deskundigheid aan de dag leggen. Doch zijn kennelijke fouten of vergissingen of de kosten die hieruit voortvloeien in dit ondersteuningsproces niet verhaalbaar op Trekhaakdokter.

Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Trekhaakdokter. Trekhaakdokter kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product.

### **Artikel 4: Levering en uitvoering van de overeenkomst**

Tenzij anders overeengekomen of uitdrukkelijk anders bepaald, worden de goederen aan de woonplaats van de Klant geleverd binnen de levertermijn zoals vermeld op de website van Trekhaakdokter.

Onze goederen worden afgeleverd door externe bedrijven: pakketdiensten. 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 transporteur en aan Trekhaakdokter.

Trekhaakdokter kan niet aansprakelijk gesteld worden indien tijdslijnen van leveringen afwijken van de opgegeven tijdslijnen vermeld op de website van Trekhaakdokter noch voor verlies of foutieve leveringen van pakketten, geleverd door externe bedrijven: pakketdiensten.

De levering geschiedt op het ogenblik dat de goederen het plaatselijke magazijn van Trekhaakdokter verlaten. De goederen worden vervoerd op risico en op kosten van de klant, ook wanneer Franco wordt geleverd.

## Artikel 5: Retourbeleid

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij Trekhaakdokter.

De Klant heeft het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen, de goederen te retourneren.

Deze retourmogelijkheid verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag "van de sluiting van de overeenkomst/de aankoop". Na deze periode is de aankoop onherroepelijk bindend en is Trekhaakdokter op geen enkele manier verplicht om een retourproces toe te staan.

Dit geldt voor:

Verkoopovereenkomsten (met inbegrip van overeenkomsten die goederen betreffen):  
"waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.";

Voor overeenkomsten waarbij de Klant in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd: "waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.";

Om het retourproces op te starten, moet de Klant de Verkoper: Trekhaakdokter, op de hoogte stellen via het retourformulier dat te vinden is op de website van Trekhaakdokter.

Alle door ons geleverde goederen, voor zover origineel verpakt, niet gebruikt en onbeschadigd kunnen binnen 4 weken tegen de actuele prijs teruggenomen worden doch mits een vergoeding voor terugname van 15% van de originele aankoopwaarde. Artikelen dienen weliswaar binnen 14 dagen na factuurdatum aan Trekhaakdokter worden geretourneerd.

Na overleg met de Klant kunnen de goederen, slechts enkel op kosten van de Klant, worden teruggezonden.

Volgende producten kunnen **nooit** worden teruggenomen door Trekhaakdokter:

- Elektronische artikelen, zoals regelapparaten en/of modules
- Goederen die niet meer tot het officiële leveringsassortiment behoren
- Goederen die niet meer in de originele verpakking zitten en/of werden opengemaakt
- Beschadigde artikelen
- Incomplete artikelen

Enkel artikelen die zich in de originele (ongeoopende) verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt Trekhaakdokter zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de

goederen door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

#### **Artikel 6: Garantie**

Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

Voor alle goederen die de verkoper levert, geldt de wettelijke waarborgplicht van 1 jaar.

Bij ongeoorloofd gebruik of veranderingen van het product vervalt deze waarborgplicht. Men dient bij constatering van fabricagefouten de verkoper onmiddellijk op de hoogte te stellen. Volgens deze waarborgplicht vergoedt de 'verkoper' kosteloos de schade d.m.v. reparatie of omruiling.

#### **Artikel 8: Privacy**

De verantwoordelijke voor de verwerking van persoonlijke gegevens, Trekhaakdokter, 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: de uitvoering van de afgesloten overeenkomst, het verwerken van de bestelling, versturen van nieuwsbrieven, reclame- en/of marketingdoeleinden].

In geval van gebruik van gegevens voor direct marketing kan u zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens. Hiertoe kan U zich steeds richten tot de klantendienst van Trekhaakdokter.

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, Trekhaakdokter heeft dus geen toegang tot uw paswoord.

#### **Artikel 9: 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 10: Wijziging voorwaarden**

Deze Voorwaarden worden aangevuld door andere voorwaarden waar expliciet naar verwezen wordt, en de algemene verkoopvoorwaarden van Trekhaakdokter. Ingeval van tegenstrijdigheid, primeren onderhavige Voorwaarden.

#### **Artikel 11: Klachtendienst**

De Verkoper beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Trekhaakdokter, en dit onmiddellijk nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de Verkoper 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 Verkoper binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

De klachtendienst van Trekhaakdokter is bereikbaar via e-mail op [webshop@trekhaakdokter.be](mailto:webshop@trekhaakdokter.be) of per post op het volgende adres Ambachtstraat 7, 2340 Beerse (BE). Eventuele klachten dienen altijd schriftelijk worden meegedeeld. Alle klachten die via andere omwegen: sociale media, etc ... aan ons worden gemeld dienen niet ontvankelijk verklaard te worden door Trekhaakdokter. Het is belangrijk dat een klacht steeds voldoende onderbouwd is.

In eerste instantie zullen Klant en Verkoper bekijken of deze klacht in onderling overleg kan opgelost worden. Indien dit niet mogelijk is ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 12: Toepasselijk recht – Geschillen**

De overeenkomsten waarop onze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van dergelijke overeenkomsten vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken te Antwerpen (Rechtbank van Turnhout is bevoegd).