Algemene verkoopsvoorwaarden

Laatste bijwerking : 04 oktober 2026

Artikel 1, algemeen:

Artikel 1.1:

Douw Fietsherstellingen is een eenmanszaak met maatschappelijke zetel te Bosuilstraat 16, 9032 Wondelgem (België), is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0711.632.283, heeft als hoofdactiviteit de detailhandel en herstelling van fietsen in speciaalzaken.

Douw Fietsherstellingen biedt een ruim assortiment aan (elektrische) fietsen, bakfietsen, speed pedelecs en fietsaccessoires. Daarnaast biedt Douw Fietsherstellingen ook fietsreparatie- en onderhoudsdiensten aan.

Identiteit van de ondernemer:

Douw Fietsherstellingen
Dominique Wulfranck
Bosuilstraat 16
9032 Wondelgem
0472 82 66 95
info@douwfietsherstellingen.be
https://douwfietsherstellingen.be/

Artikel 1.2:

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden (hierna te noemen "AV") van toepassing op elke verkoop van een nieuwe of gebruikte fiets door Douw Fietsherstellingen met een onderneming (in de zin van art. I.8, 39° van het Wetboek van Economisch Recht (WER) (hierna "koper-onderneming") of een consument (in de zin van art. I.1, 2° WER) (hierna "koper-consument"), gezamenlijk aangeduid als "Koper". Deze AV regelen de relatie tussen Douw Fietsherstellingen en de Koper. Ze zijn ook van toepassing op alle bestellingen, reparatieverzoeken en andere diensten die door Douw Fietsherstellingen worden geleverd.

Artikel 1.3:

Alvorens een bestelling te plaatsen, wordt de Koper op de hoogte gebracht van deze AV. Door het plaatsen van een bestelling verklaart de Koper zich akkoord met de inhoud en de toepasselijkheid van deze AV, de taal waarin ze zijn opgesteld en erkent hij de AV vooraf naar behoren te hebben gelezen.

Artikel 1.4:

Aangezien deze voorwaarden voor Douw Fietsherstellingen bijzonder en essentieel zijn, hebben zij voorrang op alle andere voorwaarden, met inbegrip van andersluidende bepalingen van de garantiedocumenten (garantievoorwaarden of onderhoudsprogramma).

Deze algemene voorwaarden zijn onderhevig aan kennisgeving en aanvaarding bij het plaatsen van een bestelling, reparatieverzoek of enige andere dienst die door Douw Fietsherstellingen wordt verleend.

Artikel 1.5:

Douw Fietsherstellingen kan deze AV te allen tijde wijzigen, met dien verstande dat de gewijzigde AV niet van toepassing zijn op bestellingen die door Koper worden geplaatst na publicatie of kennisgeving van de nieuwe versie.

Artikel 1.6:

Indien Douw Fietsherstellingen beslist om geen gebruik te maken van bepaalde bepalingen van deze AV, houdt dit op geen enkele wijze een afstand in van dit artikel of van deze AV in hun geheel, waarbij deze afstand uitdrukkelijk schriftelijk wordt bevestigd.

Artikel 2, onderwerp:

Met deze Algemene Voorwaarden beoogt Douw Fietsherstellingen de Koper alle essentiële informatie te verschaffen over de rechten en plichten die gelden in het kader van de dienstverlening van Douw Fietsherstellingen, zowel online als offline.

Artikel 3,bestelling:

Artikel 3.1:

Tenzij anders overeengekomen, zijn alle in een offerte van Douw Fietsherstellingen vermelde bepalingen of prijzen slechts geldig indien de aanbieding in zijn geheel door de Koper is aanvaard.

Het contract tussen Douw Fietsherstellingen en de Koper wordt alleen gesloten wanneer Douw Fietsherstellingen de bestelling heeft bevestigd met een bevestigingsmail en, in het geval van een bestelling van (een) nieuwe fiets(en), een voorschot van 30% op het totaalbedrag is ontvangen.

Artikel 3.2:

Een bestelling is voor Douw Fietsherstellingen slechts geldig en bindend indien Douw Fietsherstellingen deze opdracht vervolgens (per email of anderszins) schriftelijk bevestigt of de opdracht uitvoert door middel van de levering van de bestelling en, in het geval van een bestelling van (een) nieuwe fiets(en), een voorschot van 30% op het totaalbedrag is ontvangen.

Artikel 3.3:

Douw Fietsherstellingen behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren of te annuleren om objectieve redenen of om legitieme redenen, in het bijzonder indien (i) de Koper nog openstaande schulden heeft jegens Douw Fietsherstellingen, (ii) in geval van onvoorziene uitputting van de voorraad of onbeschikbaarheid van een besteld product, (iii) in geval van een bestelling met een abnormale hoeveelheid producten, (iv) de Koper de intentie kenbaar maakt om de bestelde producten zelf door te verkopen, (v) in geval van een niet door Douw Fietsherstellingen gevalideerd bestelaanbod, (vi) in geval van overmacht (zoals voorzien in artikel 13 van deze AV), (vii) in het geval dat de bestelling wordt geplaatst door een koper-consument voor zakelijke of commerciële doeleinden.

Artikel 3.4:

Na bevestiging van de bestelling door Douw Fietsherstellingen en, indien van toepassing, na het verstrijken van de herroepingstermijn van de koper-consument (zoals bepaald in artikel 9 van deze AV), kan een bestelling niet meer worden gewijzigd of geannuleerd door de Koper. Douw Fietsherstellingen kan evenwel uitdrukkelijk schriftelijk erkennen dat een geannuleerde bestelling door de koper-consument kan worden geannuleerd (indien van toepassing met het recht om vergoeding te vorderen van de werkelijk door Douw Fietsherstellingen geleden schade). Douw Fietsherstellingen kan ook toestemming geven voor een wijziging van de bestelling, waarbij Douw Fietsherstellingen zich het recht voorbehoudt om de oorspronkelijke levertijd uit te stellen en/of de aangegeven prijs aan te passen als gevolg van de (geaccepteerde) wijziging van de bestelling.

Een verzoek tot wijziging of annulering van de bestelling wordt door Douw Fietsherstellingen enkel in aanmerking genomen indien dit schriftelijk wordt meegedeeld, hetzij per email naar het adres info@douwfietsherstellingen.be hetzij per post naar Bosuitstraat 16, 9032 Wondelgem.

Artikel 3.5:

In geval van annulering van een bestelling heeft Douw Fietsherstellingen het recht om ten aanzien van koper-onderneming de koop te handhaven of als geannuleerd te beschouwen en van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding te eisen van tien (10%) procent van de prijs van de bestelling, onverminderd het recht om een hogere schadevergoeding te vorderen indien de werkelijk geleden schade hoger is.

Artikel 4, prijs:

Artikel 4.1:

De prijs van een product heeft altijd betrekking op het product zoals beschreven door Douw Fietsherstellingen. In het geval van bestellingen wordt de prijs bepaald op het moment dat het contract wordt gesloten. In het geval van een persoonlijke en op maat gemaakte offerte is deze aanbieding twee weken geldig, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op de offerte.

Artikel 4.2:

Prijzen zijn altijd uitgedrukt in Euro's (EUR), inclusief alle belastingen (zoals btw). Overige bijkomende kosten (zoals leverings- en verpakkingskosten) worden steeds transparant vermeld en zullen ten laatste op het moment van het plaatsen van de bestelling aan de Koper worden meegedeeld.

Btw-tarief: materialen voor fietsherstellingen vallen onder het btw-tarief van 21%. Verplaatsingskosten en werkuren genieten van het verlaagde btw-tarief van 6%, aangezien de bijzaak (ic. verplaatsing) altijd de hoofdzaak (zijnde de herstelling) volgt.
Voor de verkoop van nieuwe fietsen geldt dan weer een btw-tarief van 21%.

Berekening: werkuren: 6%
verplaatsingen: 6%
materialen voor herstellingen: 21%
nieuwe fietsen: 21%

Artikel 4.3:

Eventuele extra douanerechten of belastingen worden gedragen door de koper. Het is de verantwoordelijkheid van de Koper om te informeren naar en te voldoen aan alle toepasselijke douanevoorschriften en bijbehorende kosten.

Artikel 5, betaling:

Artikel 5.1:

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, betaalt de Koper de bestelde producten onmiddellijk en volledig bij het plaatsen van de bestelling. Hiertoe dient de Koper de verschuldigde bedragen te betalen via overschrijving, via gsm (bank-app of Payconiq) of contant.

Artikel 5.2:

In geval van gedeeltelijke betaling of niet-betaling behoudt Douw Fietsherstellingen zich het recht voor om ofwel (i) de levering op te schorten totdat de Koper de volledige betaling heeft verricht, ofwel (ii) de overeenkomst te ontbinden, en ten aanzien van de koper-consument, het betaalde bedrag terug te betalen of, ten aanzien van de koper-onderneming, de annulering van de bestelling te eisen met een schadevergoeding van tien (10%) procent van de bestelprijs.

Artikel 6, eigendomsvoorbehoud:

Douw Fietsherstellingen behoudt het eigendom van elk product tot de volledige betaling van de bestelling. Douw Fietsherstellingen schort haar leveringsverplichting in dit verband op indien de verplichting tot volledige betaling niet of niet volledig is nagekomen.

Artikel 7, levering en risico's:

Artikel 7.1:

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geschiedt de levering van de producten in principe in de winkel (zoals voorzien in artikel 8 van deze AV). De Klant kan echter met Douw Fietsherstellingen overeenkomen om de levering te doen op het adres dat de Klant in de bestelbon heeft opgegeven. Het risico van verlies of beschadiging van de producten gaat over op de koper-onderneming vanaf de datum van levering en op de koper-consument zodra deze laatste of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de bestelde producten fysiek in bezit heeft genomen.

Artikel 7.2:

Douw Fietsherstellingen zal de bestelde producten leveren conform de levertijd die bij het plaatsen van de bestelling aan de koper-consument is meegedeeld. Indien Douw Fietsherstellingen – buiten de schuld van de koper-consument of door overmacht – niet in staat is de bestelde producten binnen de overeengekomen termijn te leveren – zal Douw Fietsherstellingen de koper-consument hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. In dit geval zal de koper-consument akkoord gaan met een verlenging van de leveringstermijn aangepast aan de specifieke omstandigheden. Indien Douw Fietsherstellingen de bestelde producten niet binnen de extra termijn levert, heeft de koper-consument – onverminderd het herroepingsrecht (zoals bepaald in artikel 9 van deze AV) – het recht om de bestelling zonder enige schadevergoeding te annuleren. Douw Fietsherstellingen is gehouden tot terugbetaling van de reeds door de koper-consument betaalde bedragen. In het geval Douw Fietsherstellingen de leveringstermijn(en) niet naleeft, is de koper-consument op geen enkele wijze gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.

In het geval van een koper-onderneming zijn de meegedeelde leveringstermijnen, zelfs in de orderbevestiging, steeds indicatief en te goeder trouw gegeven, maar niet bindend. Elke vertraging in de levering geeft geen aanleiding tot enige schadevergoeding of annulering van de bestelling door de koper-onderneming.

Artikel 7.3:

Indien de Koper kiest voor levering, worden de verzendkosten aan de Koper meegedeeld voordat de Koper de bestelling plaatst.

Artikel 8, afhalen van de bestelling:

Douw Fietsherstellingen zal de Koper op de hoogte stellen wanneer de bestelling in de winkel kan worden afgehaald. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de koper-consument verplicht de levering op de in de overeenkomst vermelde datum in ontvangst te nemen. Er geldt een extra termijn van veertien (14) dagen na een eerste kennisgeving.

De koper-onderneming ontvangt een bericht met de datum van afhaling in de winkel. Vanaf deze datum heeft de koper-onderneming veertien (14) dagen de tijd om zijn bestelling in ontvangst te nemen.

Aan het einde van deze termijnen zal Douw Fietsherstellingen een tweede kennisgeving sturen waarin hij zich het recht voorbehoudt om vanaf deze tweede kennisgeving een forfaitaire schadevergoeding van EUR 5,00 per dag te vorderen voor opslagkosten.

Indien de Koper meer dan dertig (30) dagen na de eerste kennisgeving zijn bestelling nog steeds niet in ontvangst heeft genomen, zal Douw Fietsherstellingen de Koper in gebreke stellen. Aan de Koper wordt een laatste termijn van zeven (7) dagen toegekend, binnen dewelke Douw Herstellingen zich het recht voorbehoudt om de bestelling op kosten van de Koper te ontbinden zonder restitutie van de reeds betaalde bedragen en onverminderd het recht om schadevergoeding te vorderen indien de werkelijk geleden schade hoger is.

Artikel 9, herroepingsrecht:

Artikel 9.1:

Indien de koopovereenkomst op afstand (in de zin van artikel I.8, 15° van het Wetboek van Economisch Recht) of buiten de verkoopruimten van Douw Fietsherstellingen (in de zin van artikel I.8, 31° van het Wetboek van Economisch Recht) wordt gesloten, beschikt de Koper-consument over een herroepingsrecht gedurende een periode van veertien (14) kalenderdagen, zonder opgave van reden.

Artikel 9.2:

De termijn van veertien (14) kalenderdagen begint te lopen vanaf het moment dat de Koper-consument (alle) goederen fysiek in bezit krijgt.

Artikel 9.3:

Gedurende de herroepingstermijn zal de koper-consument zorgvuldig omgaan met de producten en de (originele) verpakking. De Koper-consument dient ervoor te zorgen dat de producten in hun oorspronkelijke staat blijven en zal deze niet uitpakken of gebruiken, behalve voor zover dit noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de goede werking van de producten vast te stellen.

Artikel 9.4:

De Koper-consument kan zijn herroepingsrecht uitoefenen hetzij (i) door het invullen en verzenden van het modelformulier voor herroeping (in bijlage I bij deze AV), hetzij (ii) door Douw Fietsherstellingen een andere ondubbelzinnige verklaring te sturen waarin de Koper-consument verklaart dat hij/zij gebruik maakt van zijn/haar herroepingsrecht. Douw Fietsherstellingen zal de ontvangst van de uitoefening van het herroepingsrecht op een duurzame gegevensdrager zo spoedig mogelijk bevestigen.

Artikel 9.5:

Om de herroepingstermijn in acht te nemen, volstaat het dat koper-consument de kennisgeving met betrekking tot de uitoefening van het herroepingsrecht vóór het verstrijken van de herroepingstermijn aan Douw Fietsherstellingen stuurt. Producten die door de Koper-consument zonder voorafgaande kennisgeving worden teruggezonden, vormen geen rechtsgeldige uitoefening van het herroepingsrecht.

Artikel 9.6:

Aan de uitoefening van het herroepingsrecht zijn geen extra kosten verbonden en de Koper hoeft geen reden op te geven. De kosten voor het terugzenden van de producten zijn voor rekening van de Koper-consument. De Koper-consument dient de goederen in de originele verpakking en alle toebehoren terug te sturen naar de winkel van Douw Fietsherstellingen binnen veertien (14) kalenderdagen vanaf de datum waarop de Koper-consument Douw Fietsherstellingen ondubbelzinnig op de hoogte heeft gesteld van zijn voornemen om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht. De datum van verzending geldt als verificatie.

Artikel 9.7:

Reeds ontvangen betalingen worden aan de koper-consument terugbetaald bij volledige ontvangst van de geretourneerde producten of op het moment dat de koper-consument bewijst dat de producten zijn geretourneerd. De koper-consument is verantwoordelijk voor elke waardevermindering die voortvloeit uit de behandeling van de producten die verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de goede werking van de producten vast te stellen. Douw Fietsherstellingen behoudt

zich het recht voor om waardevermindering niet te restitueren bij ontvangst van een beschadigd of incompleet product.

Artikel 9.8:

In sommige gevallen is wettelijk bepaald dat een herroepingsrecht (herroepingstermijn) niet nodig is, ook niet als de aankoop op afstand heeft plaatsgevonden. Het herroepingsrecht is onder andere niet van toepassing op de volgende zaken:

(a) Artikelen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden geretourneerd als de verzegeling is verbroken

(b) Niet-verzegelde audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur

(c) Artikelen die zijn vervaardigd volgens de specificaties van de Koper-consument of duidelijk bedoeld zijn voor de Koper-consument of een specifieke persoon. Het gaat bijvoorbeeld om een speciaal voor de Koper-consument besteld product dat niet standaard in het assortiment van Douw Fietsherstellingen zit; of tijdens de montage op maat zijn gemaakt.

(d) digitale inhoud die niet op een fysieke drager is geleverd en reeds is geleverd/gedownload met toestemming van de koper-consument tijdens de herroepingstermijn met erkenning van het verlies van het herroepingsrecht

Artikel 10, garantie:

Artikel 10.1, algemene garantie:
Artikel 10.1.1, afwijzing van garanties:

Non-conformiteit als gevolg van een ongeval, verslechtering van de toestand door nalatigheid, val, gebruik van het product in strijd met het gebruik waarvoor het is ontworpen, het niet opvolgen van de gebruiksaanwijzing of handleiding, wijzigingen of aanpassingen aan het apparaat, abnormaal gebruik, onjuiste montage, onjuist onderhoud of anomalie, commercieel, professioneel, onjuist of oneigenlijk gebruik, wordt niet gerepareerd op basis van de wettelijke garantie. De garantie is ook niet van toepassing op normale slijtage. Ook wordt de garantie niet verstrekt na tussenkomst van een niet door Douw Fietsherstellingen aangewezen derde. Koper dient voor gebruik altijd de gebruiksaanwijzing en/of montage- of onderhoudsinstructies zorgvuldig te lezen.

Artikel 10.1.2, fabrieksgarantie:

Naast de wettelijke garantie vallen sommige artikelen ook onder een fabrieksgarantie die door de fabrikant wordt verstrekt en in de verpakking zit. Om onder deze garantie te vallen, moet de koper voldoen aan de voorwaarden die door de fabrikant zijn gesteld en rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant. De fabrieksgarantie geeft in geen geval aanleiding tot enige aansprakelijkheid van Douw Fietsherstellingen.

Artikel 10.2, ten aanzien van de Koper-Consument:
Artikel 10.2.1, zorgen voor naleving:

De Koper-consument, of de persoon die namens de Koper-consument optreedt, moet de aard, de hoeveelheid en de staat van de bestelde producten bij ontvangst controleren. Het gebruik (anders dan het gebruik voor conformiteitscontrole) of de doorverkoop van het product ontneemt de Koper-consument het recht om een klacht in te dienen wegens een gebrek aan conformiteit.

Douw Fietsherstellingen is jegens de Koper-consument aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat in de levering van de goederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee (2) jaar na genoemde levering.

De Koper-consument dient Douw Fietsherstellingen op straffe van verval van zijn rechten op de hoogte te stellen van elke vordering wegens het vermeende gebrek aan overeenstemming, op straffe van verval van zijn rechten, binnen twee (2) maanden vanaf de dag waarop de Koper-consument het gebrek aan overeenstemming heeft ontdekt. Om in aanmerking te worden genomen, moet een claim van de Koper-consument vergezeld gaan van bewijs (zoals foto's) dat het gebrek aan overeenstemming duidelijk illustreert.

Bovendien zal de Koper-consument (daarna) alle vorderingen wegens gebrek aan overeenstemming instellen, op straffe van verval van zijn rechten, binnen de verjaringstermijn van één (1) jaar vanaf de dag waarop de Koper-consument het gebrek aan overeenstemming heeft ontdekt.

Douw Fietsherstellingen is niet aansprakelijk indien hij kan aantonen dat het gebrek het gevolg is van een aan de Koper-consument toe te rekenen fout of nalatigheid, zoals verkeerd gebruik, onzorgvuldige opslag van het product of manipulatie door de Koper-consument of door derden.

Artikel 10.2.2, garantie tegen verborgen gebreken:

Een verborgen gebrek wordt gedefinieerd als gebreken aan de goederen die, hoewel reeds bestaand op het moment van de bestelling, na levering niet zichtbaar zijn voor de Koper-consument en het product ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het is bestemd. Na het verstrijken van de wettelijke conformiteitsgarantie waarborgt Douw Fietsherstellingen de Koper-consument tegen verborgen gebreken, onder de volgende voorwaarden:

- de garantie is beperkt tot het vervangen of repareren van defecte onderdelen, zonder dat de Koper-consument recht heeft op enige schadevergoeding
- de garantie is alleen van toepassing als de Koper-consument kan aantonen dat de goederen vrij zijn van verborgen gebreken

- de garantie dekt alleen producten die rechtmatig eigendom zijn geworden van de Koper-consument
- de garantie is alleen van toepassing op producten die door Douw Fietsherstellingen zijn verkocht
- de garantie dekt geen foutief, onjuist, abnormaal, ongeoorloofd of niet-ondersteund gebruik van de producten door de Koper-consument
- de garantie dekt niet het door de Koper-consument gewenste prestatieniveau
- de garantie dekt geen productdefecten die het gevolg zijn van normale slijtage of gebrek aan onderhoud van het product
- de garantie dekt geen defecten die te wijten zijn aan de nalatige opslag van het product door de Koper-consument of enige andere fout of nalatigheid die aan de Koper kan worden toegeschreven
- het verborgen gebrek zal binnen twee (2) maanden na de dag waarop Koper-consument het verborgen gebrek ontdekt aan Douw Fietsherstellingen worden gemeld
- bovendien moet de Koper-consument (vervolgens) alle aanspraken wegens verborgen gebreken, op straffe van verval van zijn recht, uitoefenen binnen één (1) jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de Koper-consument het verborgen gebrek heeft ontdekt
- in geval van een openstaande schuld van de Koper-consument aan Douw Fietsherstellingen, is deze steeds gerechtigd reparaties en/of vervangingen in het kader van de garantie op te schorten, totdat de schulden volledig zijn voldaan

Artikel 10.2.3, remedies:

Indien het gebrek aan conformiteit of het verborgen gebrek daadwerkelijk door Douw Fietsherstellingen wordt vastgesteld en aan de garantievoorwaarden is voldaan, kan de Koper-consument kosteloos de reparatie of vervanging van het gebrekkige product aanvragen. De garantie wordt opgeschort voor de periode die nodig is om het product te repareren of te vervangen. Na de reparatie of vervanging begint de reeds ingevallen garantieperiode weer te lopen tot het einde van de garantieperiode met betrekking tot het vervangen of gerepareerd product.

Indien de door de Koper-consument gekozen oplossing onuitvoerbaar blijkt of onevenredige kosten met zich meebrengt voor Douw Fietsherstellingen, kan de Koper-consument een passende vermindering van de prijs vragen of, in geval van ernstige niet-naleving, de koopovereenkomst ontbinden en de volledige prijs terugbetalen, onder voorbehoud van teruggave van de goederen door de Koper-consument, zonder dat dit aanleiding geeft tot een bijkomende schadevergoeding voor de Koper-consument.

De kosten van een retourzending komen voor rekening van Douw Fietsherstellingen, maar de Koper-consument mag geen retourzending doen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Douw Fietsherstellingen. Na goedkeuring door Douw Fietsherstellingen dient het product direct door de Koper-consument geretourneerd te worden. Deze goedkeuring kan op geen enkele wijze worden beschouwd als een erkenning van aansprakelijkheid in hoofde van Douw Fietsherstellingen.

Artikel 10.3, ten aanzien van de Koper-Onderneming:
Artikel 10.3.1, zichtbare gebreken:

Bij levering zal de Koper-onderneming controleren of de geleverde producten zichtbare beschadigingen of gebreken vertonen. Elke klacht wegens kennelijke gebreken, ontbrekende goederen of niet-conforme levering dient binnen vijf (5) dagen na ontvangst van de producten, maar in ieder geval voordat deze worden gebruikt, verwerkt, (door)verkocht, te worden gemeld aan de klantenservice van Douw Fietsherstellingen, onder vermelding van het factuurnummer of de leveringsbon. Elke claim moet foto's bevatten die onmiskenbaar bewijs leveren van duidelijke gebreken en/of non-conformiteit.

Aan het einde van deze periode worden de producten zonder voorbehoud als aanvaard beschouwd. Te laat ingediende klachten zijn niet-ontvankelijk. Een eventuele klacht schort de betalingsverplichting van de Koper-onderneming niet op. Producten mogen alleen geretourneerd worden met voorafgaande schriftelijke toestemming van Douw Fietsherstellingen. Alleen producten die in goede staat en in de originele verpakking zijn, kunnen geretourneerd worden. Deze toestemming kan op geen enkele wijze worden beschouwd als een erkenning van verantwoordelijkheid in hoofde van Douw Fietsherstellingen. De kosten en risico's van een retourzending zijn voor rekening van de Koper-onderneming.

Artikel 10.3.2, verborgen gebreken:

Alle klachten wegens verborgen gebreken die niet het gevolg zijn van overmacht, foutief handelen in hoofde van de Koper-onderneming, derden of normale slijtage dienen op straffe van opzegging te worden gemeld aan de klantendienst van Douw Fietsherstellingen binnen één (1) maand na de ontdekking van het gebrek en in ieder geval binnen één (1) jaar na de levering van de producten.

Deze kennisgeving moet een gedetailleerde beschrijving van de verborgen gebreken bevatten. Indien de Koper-onderneming de goederen gebruikt, verwerkt of (door)verkoopt, verliest zij het recht om een klacht in te dienen wegens kennelijke gebreken en/of non-conformiteit. De garantie van Douw Fietsherstellingen voor verborgen gebreken bestaat uitsluitend uit de vervanging of reparatie van het geleverde product, ter beoordeling van Douw Fietsherstellingen.

Artikel 11, verantwoordelijkheid:

Artikel 11.1:

Onverminderd de wettelijke bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid voor zaken, is Douw Fietsherstellingen niet verplicht, behalve in geval van fraude of opzettelijke fout, de Koper te vergoeden voor enige vorm van immateriële, indirecte of gevolgschade, inclusief, maar niet beperkt tot, gederfde winst, inkomstenderving, gemiste of verloren kansen, of enige claim van derden.

Artikel 11.2:

Onverminderd de wettelijke bepalingen inzake aansprakelijkheid voor zaken, zal de totale aansprakelijkheid van Douw Fietsherstellingen per schadegeval niet meer bedragen dan de prijs van de door de Koper bestelde producten, behoudens in geval van bedrog of opzet.

Artikel 11.3:

Douw Fietsherstellingen is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een fout of nalatigheid die te wijten is aan de Koper of enige andere persoon voor wie de Koper verantwoordelijk is.

Artikel 12, gegevensbescherming en privacy:

Artikel 12.1:

Het gebruik van de diensten beschreven in deze algemene voorwaarden vereist het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens van de Koper. Koper erkent en stemt er dan ook mee in dat Douw Fietsherstellingen persoonsgegevens (zoals naam, adres, locatiegegevens, e-mail, telefoonnummer, financiële informatie, etc., waarmee een natuurlijk persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd) van de Koper ontvangt en verwerkt.

Artikel 12.2:

Douw Fietsherstellingen is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Koper. Wanneer de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de opdracht, zal Douw Fietsherstellingen zich houden aan de Europese Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (afgekort als "Algemene Verordening Gegevensbescherming" of "AVG"), alsook met de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van alle regelgeving die van toepassing is op de uitvoering ervan.

Artikel 12.3:

De Koper heeft toegang tot volledige informatie over de persoonsgegevens die door Douw Fietsherstellingen worden verzameld, met inbegrip van de redenen voor de verzameling, de bewaartermijn, de rechten van de Koper en de wijze waarop deze kunnen worden uitgeoefend, via het privacybeleid van Douw Fietsherstellingen dat beschikbaar is op de website.

De Koper verbindt zich ertoe de klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn/haar emailadres, identificatie en gebruikelijke contactgegevens om Douw Fietsherstellingen in staat te stellen een correcte dienstverlening te verlenen.

Artikel 13, overmacht:

Artikel 13.1:

Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis buiten de wil van de partijen, die de partijen redelijkerwijs niet hadden kunnen voorzien of vermijden en die de nakoming van hun verplichtingen onmogelijk maakt.

Artikel 13.2:

Als overmacht worden beschouwd: handelingen van de overheid, burgerlijke onrust, storingen in de telecommunicatie, algemene stakingen van haar personeel of haar gebruikelijke leveranciers en vervoerders, branden, overstromingen, natuurrampen, oorlogen, terrorisme, epidemieën, pandemieën, wegversperringen of tekortkomingen van de leveranciers van Douw Fietsherstellingen, of enige andere oorzaak buiten de wil van Douw Fietsherstellingen.

Artikel 13.3:

In geval van overmacht zal een van de partijen de andere partij op de hoogte stellen van de overmachtsituatie. Dit zal leiden tot de onmiddellijke opschorting van de verplichtingen van rechtswege, zonder dat er enig recht op schadevergoeding in hoofde van de wederpartij ontstaat.

Artikel 13.4:

Indien de situatie van overmacht voortduurt en langer duurt dan een aaneengesloten periode van acht (8) weken, heeft elke partij het recht om de overeenkomst te beëindigen, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot betaling van schadevergoeding aan de andere partij.

Artikel 14, deelbaarheid:

De ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid (geheel of gedeeltelijk) van een of meer clausules van deze AV heeft geen invloed op de geldigheid of afdwingbaarheid van de andere clausules of van het deel van de clausule dat niet ongeldig of niet-afdwingbaar is, noch op het koopcontract als geheel. In een dergelijk geval zullen Douw Fietsherstellingen en Koper te goeder trouw onderhandelen om de niet-afdwingbare of strijdige bepaling te vervangen door een afdwingbare en geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 15, toepasselijk recht:

Op de contractuele relatie tussen Douw Fietsherstellingen is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 16, bevoegde rechtbank:

Artikel 16.1:

In geval van betwisting verbinden Douw Fietsherstellingen en Koper zich ertoe alles in het werk te stellen om tot een minnelijke schikking te komen. Bij ontstentenis van een minnelijke schikking zijn de Belgische rechtbanken bevoegd.

Artikel 16.2:

Elk geschil tussen Douw Fietsherstellingen en Koper valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Gent, afdeling Gent, met dien verstande dat Koper-consument steeds de mogelijkheid heeft om de zaak voor andere dan de in dit artikel genoemde rechtbanken te brengen.

Wanneer Douw Fietsherstellingen een vordering instelt tegen de Consument, zal deze worden voorgelegd aan de rechter van de woonplaats van de Consument. Indien de Consument een vordering instelt tegen Douw Fietsherstellingen, zal deze worden ingesteld bij (i) de Rechtbanken van de woonplaats van de Consument of (ii) de Rechtbanken van Gent.

Artikel 16.3:

De Koper kan altijd contact opnemen met de klantenservice met eventuele vragen of klachten.

Artikel 17, service klant:

De klantendienst van Douw Fietsherstellingen is bereikbaar op +32 (0)472 82 66 95, per email op info@douwfietsherstellingen.be of per post op Bosuilstraat 16, 9032 Wondelgem.

Artikel 18, disclaimer:

Artikel 18.1:

De afbeeldingen die beschikbaar worden gesteld op websites, catalogi, folders en ander drukwerk zijn bedoeld ter illustratie en kunnen elementen bevatten die niet behoren tot het te koop aangeboden product en/of niet zijn inbegrepen in de vermelde verkoopprijs. Ze worden op geen enkele manier gebruikt voor contractuele doeleinden en binden Douw Fietsherstellingen niet.

Artikel 18.2:

Een duidelijke en gedetailleerde beschrijving van de door Douw Fietsherstellingen aangeboden producten zal worden verstrekt voordat de bestelling wordt geplaatst. In geval van twijfel of dubbelzinnige interpretatie dient de Koper contact op te nemen met Douw Fietsherstellingen voor nadere informatie. Douw Fietsherstellingen is niet verantwoordelijk voor materiaalfouten, kennelijke zetfouten of drukfouten. In dit geval is er sprake van een ongeldig aanbod waaraan Douw Fietsherstellingen niet gekoppeld kan worden.

Bijzondere voorwaarden eigen aan de reparatie- of onderhoudsdienst in de werkplaats:

Iedere persoon (hierna te noemen "Klant") kan tegen betaling een fiets laten repareren of laten controleren op onderhoud in de werkplaats van Douw Fietsherstellingen. Na een eerste inspectie van de fiets zal Douw Fietsherstellingen de reparatie inplannen en zal deze Klant altijd op de hoogte stellen zodra zijn product beschikbaar is voor afhaling. Klant is verplicht het product af te halen binnen 14 dagen nadat hij door Douw Fietsherstellingen op de hoogte is gesteld dat het product beschikbaar is voor afhaling. Indien Opdrachtgever dit niet doet, en ondanks diverse waarschuwingen van Douw Fietsherstellingen het artikel niet blijft afhalen, besluit Douw Fietsherstellingen een aangetekende brief te sturen naar het laatst bekende adres van Opdrachtgever. In het geval dat het product niet binnen een jaar na verzending van deze aangetekende brief wordt afgehaald, heeft Douw Fietsherstellingen het recht om te beslissen dat de Klant afstand heeft gedaan van de eigendom van het product en er vrij over mag beschikken, inclusief vernietiging.

Voor de opslag van een product dat niet werd afgehaald, is de Klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 2 euro per kalenderdag, vanaf de 14^{e} dag volgend op de eerste melding dat het product klaar was om te worden afgehaald.

Bijlage 1:

Voorbeeld van een herroepingsformulier voor de koper:

(gelieve dit formulier alleen in te vullen en op te sturen als u de overeenkomst wilt herroepen)

Ter attentie van Douw Fietsherstellingen, met maatschappelijke zetel te Bosuilstraat 16, 9032 Wondelgem (België), onder KBO-nummer 0711.632.283, telefoonnummer +32 (0)472 82 66 95, email: info@douwfietsherstellingen.be.

- Ik/Wij (*) u/brengen u hierbij (*) op de hoogte van mijn/onze (*) beëindiging van het contract met betrekking tot:

.....

- Besteld op / ontvangen op (*) :.....
- Naam van de Koper(s):

.....

- Adres van de Koper(s):

.....

.....

.....

.....

- Datum:.....
- Handtekening van de Koper(s) (enkel indien dit formulier op papier wordt ingediend):

.....

(*) verwijder wat niet van toepassing is.

Indien de Klant het niet (meer) eens is met de toepassing van één of meer van de in de Algemene Voorwaarden van Douw Fietsherstellingen, is het niet mogelijk om een aankoop af te ronden of gebruik te maken van de diensten van Douw Fietsherstellingen.