

ALGEMENE VOORWAARDEN

Diabetes Liga webshop is een onderdeel van Diabetes Liga vzw
Identiteit van de verkoper

Wij zijn:
Diabetes Liga vzw
Ottergemsesteenweg 456
9000 Gent
liga@diabetes.be
Tel: 09/220 05 20

Ondernemingsnummer: BE 0412 404 705
Bankrekeningnummer: BE44 0688 8882 2545
RPR Gent

Artikel 0: Definities

Aanbod: Het aanbieden van Producten via de website. Het Aanbod wordt beheerst door deze Algemene Voorwaarden.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

Consument: iedere natuurlijke persoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebracht producten of diensten verwerft of gebruikt.

Overeenkomst: De overeenkomst op afstand gesloten tussen Diabetes Liga vzw en de Consument voor de aankoop van Producten via de website. De Overeenkomst wordt beheerst door deze algemene voorwaarden.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Diabetes Liga georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Producten: Alle artikelen beschikbaar voor aankoop op de website.

Artikel 1: Toepasselijkheid & voorwaarden

1.1. Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van ons als Diabetes Liga vzw aan jou als Consument. Elke afwijking van deze voorwaarden is slechts geldig voor zover dit schriftelijk met Diabetes Liga vzw is overeengekomen.

1.2. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze Algemene Voorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de website. Je erkent hiermee uitdrukkelijk en zonder voorbehoud dat u onze algemene voorwaarden heeft gelezen, begrepen en aanvaard te hebben, die steeds beschikbaar zijn via de website.

1.3. Wij leveren enkel in België (en Nederland). Als je een leveringsadres in een ander land opgeeft, kunnen we je bestelling weigeren.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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 invoeren.

1.7. Diabetes Liga vzw heeft ten allen tijde het recht om deze Algemene Voorwaarden en de inhoud van de website, inclusief gebruikte illustraties, te wijzigen. Aan deze illustraties kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 2: Ons Aanbod en jouw bestelling

2.1. Als een Aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in ons Aanbod.

2.2. Het Aanbod omvat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en verloop van het bestelproces. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd om je een goede beoordeling van het Aanbod 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.

Artikel 3: Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. Je bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is definitief zodra we je bestelling bevestigen per e-mail en zodra we voor je betalingstransactie met krediet- of debetkaarten de goedkeuring door de uitgever van de betaalkaart 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 jouw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.

3.2. De ontvangstbevestiging vermeldt in ieder geval de volgende informatie: een omschrijving van de door jou als Consument gekochte Producten; de prijs van het Product; klantgegevens zoals naam, factuuradres, adres waar het product naartoe gestuurd wordt en het e-mailadres van de Consument; het ordernummer van de overeenkomst; de contactgegevens van Diabetes Liga vzw, waar je als Consument terecht kan voor verdere informatie.

3.3. Om een Product aan te kopen via de Diabetes Liga vzw webshop, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van levering: opsturen naar het door jou opgegeven adres. In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze Algemene Voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop. Als je deze stappen hebt doorlopen, is je aankoop definitief geplaatst.

Artikel 4: Herroepingsrecht

A. Herroepingsrecht bij levering van Producten

4.1 Als je goederen bij ons koopt, heb je gedurende 14 dagen vanaf de levering 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 terugsturen (de kosten hiervoor betaal je zelf). Tijdens deze termijn van 14 dagen na de levering van het Product zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. De Consument zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. Indien de Consument van zijn herroepingsrecht wenst gebruik te maken, zal dit gebeuren met alle geleverde toebehoren en, indien redelijkerwijze mogelijk, in de originele staat en verpakking, rekening houdend met de door Diabetes Liga vzw verstrekte redelijke en duidelijke instructies. In geval van gebruiksgoederen, behoudt Diabetes **Liga vzw het recht om enkel producten terug te nemen waarvan de**

beschermde verpakking ongeopend en 100% intact is in de originele verpakking. Dit is met name van toepassing voor alle medische hulpmiddelen en steriel verpakte producten.

B. Kosten in geval van herroeping

4.2. De directe kosten van het terugzenden van de Producten komen dus voor rekening van de Consument.

Binnen de 14 dagen na de dag dat de Consument Diabetes Liga vzw heeft geïnformeerd van de beslissing om de Overeenkomst te herroepen of 14 dagen nadat de Consument de bestelling heeft teruggezonden, betaalt Diabetes Liga vzw de volledige aankoopprijs terug.

4.3. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen of tot je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

4.4. Je kan je retourpakket laten bezorgen via de post of een koerier. Hou er rekening mee dat retourzendingen gebeuren op jouw verantwoordelijkheid.

4.5. Retourzendingen dienen steeds vooraf via e-mail te worden gemeld via webshop@diabetes.be. Zoniet kunnen wij verdere verwerking weigeren. Je krijgt per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping. We vragen gebruik te maken van het Modelformulier voor herroeping in bijlage om je rechten snel en correct uit te oefenen.

4.6. Stuur het artikel in een voldoende gefrankeerde verpakking of via een door jou gekozen en betaalde koeriersdienst, met vermelding van jouw gegevens (minstens naam, telefoonnummer en e-mailadres) terug naar Diabetes Liga webshop, Egide Walschaertsstraat 22E, 2800 Mechelen. Enkel indien de Producten op de voorgeschreven wijze retour zijn ontvangen, maakt Diabetes Liga vzw binnen 14 dagen het verschuldigde bedrag over.

Artikel 5: Prijzen

5.1. De prijzen van de Producten zijn de prijzen die zijn vermeld op de website op het moment dat de Consument een bestelling plaatst en wijzigen niet tijdens de periode die we in ons Aanbod vermelden, behoudens eventuele prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

5.2. Onze prijzen zijn in EURO, inclusief alle belastingen, BTW, taksen (zoals recupel bijdrage) en diensten. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook verzendkosten aan te rekenen. In dat geval melden we dat altijd voordat je je aankoop definitief plaatst. Door het plaatsen van de bestelling erkent de Consument dat deze kosten volledig ten zijnen laste zullen vallen. Wanneer de Klant verzoekt om een wijze van levering die afwijkt van de door Diabetes Liga vzw toegepaste wijze, komen de eventuele supplementaire kosten ten laste van de Consument.

5.3. Diabetes Liga vzw biedt haar leden lagere prijzen aan dan Consumenten die geen lid zijn van de vereniging. Het onderscheid wordt duidelijk gemaakt op onze website. Enkel Consumenten die zich als lid op de webshop registreren en hun lidmaatschap voor het lopende jaar hebben voldaan, kunnen genieten van de ledenprijzen. Wordt aan een van deze voorwaarden niet voldaan bij bestelling, dan gelden automatisch de prijzen voor niet-leden.

Artikel 6: Betaling

6.1 Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden.

6.2. Volgende betaalmethoden worden aangeboden via de website: Bancontact/MisterCash, VISA/Mastercard, Maestro, Paypal, ING HomePay, KBC Online, Belfius Direct Net, CBC Online en overschrijving. Indien de Consument betaalt via bankoverschrijving, zal Diabetes Liga vzw de bestelling beginnen te verwerken vanaf het moment van ontvangst van de volledige betaling. Als Diabetes Liga vzw niet de volledige betaling ontvangt binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van de bestelling, heeft Diabetes Liga vzw het recht om de

bestelling automatisch te annuleren.

6.3. Als je onjuistheden opmerkt in je betaalgegevens tijdens het betalingsproces, vragen wij je uitdrukkelijk dit onmiddellijk te melden via het e-mailadres webshop@diabetes.be.

6.4. 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.

Artikel 7: Conformiteit en garantie

7.1. Wij garanderen dat onze Producten conform zijn aan de Overeenkomst en voldoen aan de normale verwachtingen die je ervan mag hebben rekening houdende met de specificaties van het Product, met de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en met de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Wij garanderen je natuurlijk ook dat onze goederen voldoen aan alle op het ogenblik van je bestelling bestaande wetten (zoals o.a. CE-conformiteitsverklaring).

7.2. 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 door hetzelfde product of een product met evenwaardige specificaties, mits gebreken of defecten zijn opgetreden bij normaal gebruik. Indien je meer informatie wenst betreffende de garantie voor specifieke producten, dan raden we aan hierover contact op te nemen met de Diabetes Liga vzw vóór je definitief overgaat tot de aankoop van het goed.

7.3. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel ingeval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

7.4. In geval er sprake is van een gecoördineerde terugroepactie van de fabrikant (wat betreft de medische hulpmiddelen) dan informeren wij onze Consumenten hierover en wordt desgevallend een ruilprocedure opgezet.

Artikel 8: Levering en uitvoering

8.1. Alle bestelde Producten worden geleverd op het door jou bij je bestelling aangegeven adres. Er wordt bij het plaatsen van jouw bestelling minstens 2 keer gevraagd om jouw adresgegevens na te kijken. Wanneer bij de bestelling toch nog een foutief of onvolledig verzendadres wordt opgegeven en de zending teruggekeerd naar Diabetes Liga webshop, dienen er opnieuw de afgesproken verzendingskosten betaald te worden als je alsnog de bestelde Producten wenst te ontvangen. Wanneer de bestelde Producten niet terugkeren naar Diabetes Liga webshop, dient de gehele order opnieuw geplaatst worden.

8.2. De meeste van onze Producten kunnen rechtstreeks uit voorraad worden geleverd. Artikelen op stock die voor 22 u worden besteld, worden de volgende werkdag verstuurd. Wanneer een artikel uit voorraad is, wordt dit duidelijk gemeld op onze webshop. De exacte leveringstermijn is ook zichtbaar tijdens de bestelprocedure. Doorgaans wordt de bestelling binnen de 1 à 2 dagen werkdagen aangeboden op het gekozen leveringsadres, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.

8.3. Levertijden gelden steeds vanaf het moment van de ontvangst van de betaling door de Consumenten. Als de online betaling in orde is worden de orders voor onze Producten automatisch verder verwerkt. Wij kunnen niet garanderen dat betalingen via overschrijving binnen de 24u kunnen worden verwerkt. In dat geval is de vermelde termijn dus mogelijk niet van toepassing.

8.4. 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 van de Overeenkomst terug.

8.5. Verzendingen van bestelde producten gebeuren steeds op ons risico. Het risico van beschadiging of verlies berust tot het moment van de bezorging aan de Consument bij Diabetes Liga vzw. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren gaan. 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.

8.6. Indien de door ons geleverde Producten tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de Producten die op de leveringsbon vermeld staan of niet overeenkomen met de bestelde Producten, moet je dit zo snel mogelijk en zeker binnen de 3 dagen melden en de artikelen naar ons terug sturen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst. Je dient hiervoor een e-mail te versturen naar webshop@diabetes.be waarin je duidelijk de referentie van de bestelling en de desbetreffende producten en referenties vermeldt waar een probleem mee is, en een gedetailleerde omschrijving van het probleem. Desgevallend kan je gevraagd worden een foto te bezorgen van de beschadigde producten. Als we vragen één of meerdere producten terug te sturen, bezorgen wij jou kosteloos een retourlabel.

8.7. We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering door de transporteur die werd 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: Overmacht

9.1. 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.

9.2. 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 10: Intellectuele eigendom

10.1. 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.

10.2. 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, enz. niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

Artikel 11: Klachtenregeling en geschillen

11.1. We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via webshop@diabetes.be. We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.

11.2. 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.

11.3. 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.

Je kunt de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>

11.4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kun je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>

Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst op liga@diabetes.be, dan kan je als consument terecht bij Safeshops. 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 de labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.

Artikel 12: Varia

12.1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

12.2. De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling krachtens de Overeenkomst zal geenszins de geldigheid aantasten van het resterende deel van de bepaling of de rest van de bepalingen en clausules.

12.3. Diabetes Liga vzw kan deze Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigingen. Deze gewijzigde voorwaarden zijn van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd op de website. Indien er wijzigingen worden aangebracht gedurende de looptijd van een Aanbod zal de voor de Consument meest gunstige bepaling prevaleren.

DIABETES LIGA VZW

Ottergemsesteenweg 456 | 9000 Gent | t. +32 9 220 05 20
Diabetes Infolijn 0800 96 333 | liga@diabetes.be
Belfius BE 44 0688 888 22545 | BIC GKCCBEBB
BTW BE 0412 404 705 | RPR Gent