

Algemene Voorwaarden Webshop – Zehnder Group Belgium NV
Versie: 01-01-2025

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities	1
Artikel 2 - Identiteit van Zehnder	2
Artikel 3 - Toepasselijkheid	2
Artikel 4 - Het aanbod	3
Artikel 5 - De overeenkomst.....	3
Artikel 6 - Herroepingsrecht	4
Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de herroepingstermijn.....	5
Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan	5
Artikel 9 - Verplichtingen van Zehnder bij herroeping.....	6
Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht.....	6
Artikel 11 - De prijs.....	7
Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie.....	8
Artikel 13 - Levering en uitvoering	8
Artikel 14 - Duurovereenkomsten: duur, opzegging en verlenging	9
Artikel 15 - Betaling.....	10
Artikel 16 - Klachtenregeling	10
Artikel 17 - Geschillen	10
Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen	11

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden (hierna de “Voorwaarden”) wordt verstaan onder:

1. **Herroepingstermijn:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht (indien van toepassing);
2. **Consument:** iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken en/of diensten gedurende een bepaalde periode;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Zehnder in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor die informatie kan dienen, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de herroepingstermijn af te zien van de overeenkomst op afstand (indien van toepassing);
7. **Zehnder:** de rechtspersoon Zehnder Group Belgium NV (zie contactgegevens onder artikel 2) die producten, en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Zehnder en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van Zehnder en de consument, waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **Modelformulier voor herroeping:** het modelformulier voor herroeping opgenomen in Bijlage I van deze Voorwaarden;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van Zehnder en consument.

Artikel 2 - Identiteit van Zehnder

Zehnder Group Belgium NV
Wayenborgstraat 21, 2800 Mechelen
Telefoonnummer: +32 (0) 15 28 05 10 (bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 – 17:00 uur)
E-mailadres: info@zehnder.be
Ondernemingsnummer: 0832.645.624.
BTW nummer: BE 0832.645.624.

Artikel 3 - Toepassingsgebied

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Zehnder en op elke overeenkomst tussen Zehnder en consument die op afstand tot stand komt.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze Voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
4. Voor het geval dat naast deze Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Bij gebrek aan uitdrukkelijke vermelding, geldt het aanbod gedurende 30 dagen.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Zehnder gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Zehnder niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
4. Zehnder behoudt zich het recht voor om vanwege technische of organisatorische redenen de omvang van de inhoud van de dienst uit te breiden of anderszins te wijzigen in een mate die voor de consument redelijk is omdat deze wijziging slechts van ondergeschikt belang of objectief gerechtvaardigd is, waarvan Zehnder de consument op de hoogte zal stellen voordat de dienst wordt verleend. Andere wijzigingen zijn alleen toegestaan met het akkoord van de consument.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Zehnder onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Zehnder is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Zehnder passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Zehnder daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Zehnder kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Zehnder op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. Zehnder zal uiterlijk bij levering van het product of dienst inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- (a) het bezoekadres van de vestiging van Zehnder waar de consument met klachten terecht kan;
 - (b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - (c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - (d) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - (e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - (f) het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurovereenkomst is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een herroepingstermijn van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. Zehnder mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde herroepingstermijn gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - (a) als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Zehnder mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - (b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - (c) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten :

3. De consument kan een dienstenovereenkomst gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. Zehnder mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde herroepingstermijn gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde herroepingstermijn voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien Zehnder de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de herroepingstermijn af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde herroepingstermijn.
6. Indien Zehnder de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke herroepingstermijn, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de herroepingstermijn

1. Tijdens de herroepingstermijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Zehnder hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de herroepingstermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Zehnder.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Zehnder. Dit hoeft niet als Zehnder heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de herroepingstermijn is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Zehnder verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Zehnder niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Zehnder aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de herroepingstermijn, is de consument Zehnder een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Zehnder is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of indien:
 - (a) Zehnder de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - (b) de consument niet uitdrukkelijk heeft verzocht om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de herroepingstermijn
8. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van Zehnder bij herroeping

1. Als Zehnder de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Zehnder vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Zehnder in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij Zehnder aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Zehnder gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Zehnder de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De volgende producten en diensten zijn uitgesloten van het herroepingsrecht, tenzij Zehnder anders bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

2. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Zehnder geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
3. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten en/of diensten door Zehnder worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
4. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - (a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - (b) de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Zehnder de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
5. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
6. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
7. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
8. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Zehnder producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Zehnder geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Zehnder dit bedongen heeft en:
 - (a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - (b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Zehnder staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Zehnder er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door Zehnder, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover Zehnder kan doen gelden indien Zehnder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Zehnder, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
4. De aansprakelijkheid van Zehnder is te allen tijde beperkt tot zware of opzettelijke fout en is in ieder geval gelimiteerd tot het factuurbedrag en zal in geen geval indirecte of gevolgschade omvatten. Binnen de wettelijke perken, i) zal enige niet-nakoming door Zehnder uitsluitend beheerst worden door de verkoopovereenkomst en deze Voorwaarden, en bij aanvulling het contractenrecht, met uitsluiting van de buitencontractuele aansprakelijkheid, en ii) is elke buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering ingevolge een niet-nakoming door elke hulppersoon uitgesloten. Dit geldt ongeacht of de wanprestatie al dan niet een onrechtmatige daad uitmaakt.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. Zehnder zal de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Zehnder kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze Voorwaarden is vermeld, zal Zehnder geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Zehnder het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Zehnder tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Zehnder bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurovereenkomsten: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - (a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - (b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - (a) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Zehnder voor zichzelf heeft bedongen.
4. Zehnder kan overeenkomsten van onbepaalde duur te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

Verlenging:

5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Duur:

7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de herroepingstermijn, of bij het ontbreken van een herroepingstermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Zehnder te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, verstuurt Zehnder een kosteloze schriftelijke betalingsherinnering. Vervolgens heeft de consument een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. In geval de kosteloze schriftelijke betalingsherinnering via een brief wordt verstuurd, wordt er bijkomend rekening gehouden met 3 werkdagen. Na het verstrijken van deze termijn, kan Zehnder aanspraak maken op de volgende vergoedingen:
 - (a) verwijlinteressen gelijk aan de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten (cf. artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties); en
 - (b) een forfaitaire vergoeding gelijk aan:
 - i) 20 euro, als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
 - ii) 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro, als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
 - iii) 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro, als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is; en
 - (c) een vergoeding voor de rappelkosten en de portokosten voor het verzenden van betalingsherinneringen bij niet-betaling van drie vervaldata in geval van recurrente facturen (regelmatige levering van goederen en diensten gedurende een jaar). Per betalingsherinnering wordt er een post van 7,50 euro voor de rappelkosten in rekening gebracht. Hiernaast kunnen de werkelijke portokosten per betalingsherinnering gevorderd worden.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. Zehnder beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Zehnder.
3. Bij Zehnder 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 Zehnder binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument dient Zehnder in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen Zehnder en de consument waarop deze Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze 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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Zehnder Group Belgium NV
Wayenborgstraat 21
2800 Mechelen
e-mail: info@zehnder.be

- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
- Besteld op (*) / Ontvangen op (*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.