

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

1. CIL-LOU BV - Industrielaan 5 - 9900 EEKLO - België

BTW : BE 0766837359 - TEL: **+329/396.91.77** - Mail: **info@cil-lou.be**

bankrekeningnummer : BE38 7350 5837 3372

Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden definiëren de wederzijdse rechten en verplichtingen in geval van de aankoop van CIL-LOU producten op www.cil-lou.be door de klant.

De algemene voorwaarden drukken alle verplichtingen van de partijen uit. De klant wordt geacht deze zonder voorbehoud te aanvaarden, bij gebreke waarvan zijn bestelling niet zal worden gevalideerd.

Uitzonderingen op de bepalingen van de algemene voorwaarden kunnen in uitzonderlijke gevallen worden gemaakt, op voorwaarde dat deze uitzondering schriftelijk zijn overeengekomen. Dergelijke afwijkingen kunnen bestaan in wijzigingen, toevoegingen of schrappingen van de bepalingen waarop zijbetrekking hebben en laten de toepassing van de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverlet.

CIL-LOU behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. De wijzigingen zullen van toepassing zijn zodra ze online worden gezet voor elke aankoop na die datum.

Online winkel

Via www.cil-lou.be stelt CIL-LOU de klant een online webshop ter beschikking die de aangeboden producten voorstelt. De voorstelling van de aangeboden producten (bijv. via foto's) hebben geen contractuele waarden.

De producten worden met de grootst mogelijke nauwkeurigheid beschreven en gepresenteerd. In geval van fouten of nalatigheden in de presentatie kan CIL-LOU hier echter niet aansprakelijk voor worden gesteld.

De producten worden aangeboden binnen de grenzen van hun beschikbaarheid.

De prijzen en belastingen zijn vermeld in de online winkel

Prijs

CIL-LOU behoudt zich het recht voor zijn prijzen te allen tijde te wijzigen door ze online te publiceren.

Enkel de aangegeven prijzen en de belastingen die van kracht zijn op het moment van de bestelling zijn van toepassing, onder voorbehoud van beschikbaarheid op die datum.

De prijzen zijn aangegeven in euro en houden geen rekening met eventuele leveringskosten, die bovendien worden aangegeven en gefactureerd vóór de validatie van de bestelling door de klant.

Het totale bedrag van de bestelling (alle belastingen inbegrepen) en, indien van toepassing, de leveringskosten worden vermeld vóór de definitieve validatie van de bestelling.

Voor B2B vragen we voor de eerste aankoop van onze producten een bestelling met een minimum bedrag van € 150, excl.btw. Dit om ervoor te zorgen dat onze producten op een goede manier gepresenteerd worden, met een mooie keuze qua assortiment voor de eindconsument.

Online bestellen

De klant heeft de mogelijkheid om online een bestelling te vervolledigen met behulp van een elektronisch formulier. Door het invullen van het elektronisch formulier aanvaardt de klant de prijs en beschrijving van de producten.

Om zijn bestelling te valideren, moet de klant deze algemene voorwaarden aanvaarden door op de aangegeven plaats te klikken.

De klant moet een geldig emailadres, factuurgegevens en, indien van toepassing, een geldig afleveradres opgeven. Elke communicatie met CIL-LOU kan plaatsvinden via dit emailadres. - **info@cil-lou.be**

Bovendien moet de klant de leveringswijze kiezen en de betalingswijze valideren.

CIL-LOU behoudt zich het recht voor om de bestelling van de klant te blokkeren in geval van niet-betaling, onjuist adres of enig ander probleem in hoofde van de klant totdat het probleem is opgelost.

Bevestiging en betaling van bestelling

CIL-LOU blijft eigenaar van de bestelde producten tot de volledige betaling van de bestelling is ontvangen.

Betaling

De klant verricht de betaling op het moment van de definitieve validatie van de bestelling met behulp van de gekozen betalingsmethode. Deze validatie geldt in plaats van een handtekening.

Voor betaling kan gekozen worden uit volgende mogelijkheden: Bankcontact (ook via de bankcontact app), KBC/CBC-Betaalknop, Belfius Pay Button, Kredietkaart, Ideal (Nederland), Sofort Banking.

Wij garanderen je een veilige online betaling via een beveiligde SSL-verbinding van betaalprovider Mollie. Het online betalen is niet alleen heel eenvoudig, je kan ook echt gerust zijn dat alles vlot en correct verloopt. Je betaalgegevens en alle ingevulde info worden enkel gebruikt voor de betaling van jouw desbetreffende bestelling. Deze gegevens worden 100% veilig verwerkt en worden nooit vrijgegeven aan andere partijen.

Jouw bestelling wordt pas verzonden van zodra wij de betaling ontvangen hebben. Heb je een bestelbevestiging ontvangen in je mailbox, dan is jouw betaling geslaagd.

Indien wij een andere overeenkomst hebben voor een bestelling, kun je het besproken bedrag overmaken op het rekeningnummer dat wij je per e-mail doorgeven.

De klant garandeert CIL-LOU dat hij over de nodige toelatingen beschikt om deze betalingswijze te gebruiken en erkent dat de daartoe verstrekte informatie het bewijs vormt van zijn instemming met de verkoop en de betaling van de in het kader van de bestelling verschuldigde bedragen.

In geval van weigering van toestemming tot betaling per kredietkaart door geaccrediteerde organisaties of in geval van niet-betaling, behoudt CIL-LOU zich het recht voor om de bestelling en de levering ervan op te schorten of te annuleren.

CIL-LOU behoudt zich tevens het recht voor om de bestelling te weigeren van een klant die een eerdere bestelling niet of slechts gedeeltelijk heeft afgehandeld of bij wie een betalingsgeschil aanhangig is.

Bevestiging

Na ontvangst van de validatie van de aankoop met betaling, zal CIL-LOU de aankoop aan de klant sturen, evenals een factuur, tenzij deze laatste bij de bestelling wordt geleverd.

De klant kan vragen dat de factuur naar een ander adres dan het leveringsadres wordt verzonden door vóór de levering een verzoek daartoe te richten aan CIL-LOU.

In geval van onbeschikbaarheid van een product, zal CIL-LOU de klant zo snel mogelijk per email of de hoogte houden om de bestelling van dit product te vervangen of te annuleren en eventueel de betreffende prijs terug te betalen, waarbij de rest van de bestelling vast en definitief blijft.

Bewijs

De communicatie, bestellingen en betalingen tussen CIL-LOU en de klant kunnen worden bewezen door middel van geautomatiseerde records, die in de computersystemen van CIL-LOU onder redelijke veiligheidsomstandigheden worden bewaard.

De bestellingen en facturen worden gearhiveerd op een betrouwbare en duurzame drager die in het bijzonder als bewijsmiddel wordt beschouwd.

[Bekijk de beknopte voorwaarden ivm bestellen & betalen](#)

Levering

De levering gebeurt pas na bevestiging van betaling door de bank van CIL-LOU.

De producten worden geleverd op het adres dat door de klant is aangegeven op het online bestelformulier. Bijkomende kosten als gevolg van onvolledige of onjuiste informatie van de klant zullen aan de klant in rekening worden gebracht.

De levering vindt plaats, volgens de door de klant gekozen methode, binnen de bij de bestelling door CIL-LOU meegedeelde leveringstermijn.

Wij doen er alles aan om de goederen zo goed en veilig mogelijk te verpakken. De leveringstermijnen zijn indicatief. Bij laattijdige levering kan geen schadevergoeding worden geëist van CIL-LOU of de vervoerder. De levering zal plaatsvinden binnen de wettelijke termijn van 30 dagen. Moest het binnen die termijn niet lukken, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij anders afgesproken en of gecommuniceerd.

Verzendkosten & afhaalpunten België voor consumenten (B2C)

- Bij een bestelling boven € 25 geniet je van gratis verzending, met levering in België! De verzendkost kan worden aangepast naargelang acties.
- Voor bestellingen onder dit bedrag, betaal je € 5,95 voor levering aan huis of op je werk.
- Wil je jouw pakket laten leveren in een afhaalpunt in België, dan betaal je € 4,95 voor verzending.

Verzendkosten Nederland & Luxemburg voor consumenten (B2C)

- Bij een bestelling boven € 50 geniet je van gratis verzending! De verzendkost kan worden aangepast naargelang acties.
- Voor bestellingen onder dit bedrag, betaal je € 6,95 voor levering aan huis of op je werk.

Verzendkosten België, Nederland & Luxemburg voor B2B-partners

- Voor leveringen tot 15kg bedragen de verzendkosten €8
- Voor leveringen tussen 15-30kg bedragen de verzendkosten €15
- Voor leveringen boven 30kg worden de verzendkosten gratis aangeboden door Cil-Lou (dit heeft geen invloed op het minimumbedrag van € 150 excl.btw bij een eerste order, het gewicht van de producten bepaalt de verzendkosten)

Het gewicht van jouw B2B pakket wordt berekend op basis van de gewichten van onze producten, dit gewicht wordt duidelijk vermeld in het winkelmandje.

Controle van de bestelling

Bij ontvangst van de producten controleert de klant of de ontvangen de goede staat van het geleverde product.

In het geval dat een of meer van de bestelde producten ontbreken of beschadigd zijn, moet de klant of de ontvanger de nodige voorbehouden aan de vervoerder formuleren op het moment van levering en CIL-LOU onmiddellijk op de hoogte brengen.

De verificatie wordt geacht te zijn uitgevoerd zodra de klant of diens ontvanger de bestelling zonder voorbehoud aanvaardt.

Elk voorbehoud die niet volgens de hierboven gedefinieerde regels en binnen de gestelde termijnen wordt gemaakt, kan niet in aanmerking worden genomen en ontslaat CIL-LOU van elke aansprakelijkheid jegens de klant.

Fout in de levering

In het geval van een leveringsfout of niet-conformiteit van de producten met de informatie op de bestelbon, zal de klant CIL-LOU hiervan binnen de 3 werkdagen na de leveringsdatum op de hoogte brengen.

Elke klacht die niet binnen de termijn wordt ingediend, kan niet in aanmerking worden genomen en ontslaat CIL-LOU van elke aansprakelijkheid jegens de klant.

[Bekijk de beknopte voorwaarden ivm verzendkosten & afhaling](#)

Retourzendingen en omruilingen

Het om te ruilen of terug te betalen product moet in zijn geheel en in de originele verpakking aan CIL-LOU worden teruggezonden.

De kosten voor de terugzending zijn voor rekening van de klant.

[Bekijk de beknopte voorwaarde ivm retour](#)

Klachten

Wij stellen alles in het werk om eventuele klachten te verhinderen, te verhelpen en op te lossen. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor letsels of schade voortkomend uit gebruik van onze producten.

Moest je toch nog een klacht hebben, gelieve deze door te mailen naar info@cil-lou.be. Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan je als consument terecht bij Safeshops. SafeShops.be zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1,ren. Info@SafeShops.be.

Geschillen kunnen ook behandeld worden door de Consumentenombudsdienst (<https://consumentenombudsdienst.be/nl>) en bij het Online Dispute Resolution platform van de EU (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>)

Garanties

Wij hanteren 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 er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot twee jaar na de levering.

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

Het gebrek aan overeenstemming moet zo spoedig mogelijk en in ieder geval uiterlijk 2 maanden na de ontdekking van de verkoop worden gemeld aan CIL-LOU.

Herroepingsrecht

Dit artikel is enkel van toepassing voor zover de klant een consument is. In dat geval, kan de klant zijn wettelijk herroepingsrecht uitoefenen en de overeenkomst ontbinden binnen 14 werkdagen na de levering (: inbezitneming) van de producten.

[Formulier-herroeping](#)

Terugzending en terugbetaling

Indien u niet helemaal tevreden bent, kan u het product eenvoudig retourneren. Na kennisgeving van zijn beslissing tot herroeping heeft de klant 14 dagen de tijd om de producten terug te sturen.

De klant kan een terugbetaling van het geretourneerde product vragen, zonder extra kosten.

De kosten van terugzending zijn voor rekening van klant.

De terugzending of omruiling van het product kan enkel aanvaard worden voor de producten als deze nog geheel, intact en in hun oorspronkelijke staat zijn. Indien dit niet het geval is, kan er een waardevermindering toegepast worden.

CIL-LOU zal de klant alle betaalde bedragen terugbetalen, met inbegrip van de leveringskosten, binnen de 14d na de terugname van de producten.

CIL-LOU zal het door de koper betaalde aankoopbedrag van het product terugbetalen met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de klant zelf betaald heeft, tenzij de klant instemt met een ander betaalmiddel.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Elke herroeping die niet overeenkomstig de regels en termijnen van dit artikel en de toepasselijke wetgeving wordt uitgevoerd, kan niet in aanmerking worden genomen en ontslaat CIL-LOU van elke aansprakelijkheid jegens de klant.

Je kan geen beroep doen op het herroepingsrecht als je onze verzegelde producten hebt geopend en deze omwille van redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet meer teruggestuurd kunnen worden.

Gegevensbescherming :

CIL-LOU zal in zijn computersystemen en onder redelijke veiligheidsvoorwaarden het bewijs van de transactie, met inbegrip van de aankooporder en de factuur, bewaren.

CIL-LOU garandeert zijn klant de bescherming van zijn persoonlijke gegevens in overeenstemming met het privacybeleid van CIL-LOU en de GDPR-wetgeving.

Overmacht

Indien CIL-LOU geheel of gedeeltelijk verhinderd is de bestelling uit te voeren door een onvoorziene omstandigheid buiten zijn wil, dan is er een sprake van overmacht.

In geval van overmacht heeft CIL-LOU het recht om de uitvoering van de bestelling geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van de overmacht. CIL-LOU zal de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen.

Indien de overmacht langer dan 90 dagen zonder onderbreking voortduurt, heeft elk van de partijen het recht om het contract eenzijdig op te zeggen, per aangetekende brief aan de andere partij.

Onafhankelijkheid van de bepalingen

Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden onwettig of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

De onwettigheid of de gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een bepaling van deze algemene voorwaarden doet geen afbreuk aan de geldigheid en de toepassing van de andere bepalingen.

CIL-LOU behoudt zich het recht voor om de onwettige of ongeldige bepalingen te vervangen door een andere geldige bepaling met gelijk doen.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze algemene voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht.

In geval van een geschil en bij gebrek aan een minnelijke oplossing ervan zal het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van CIL-LOU.

Acties en kortingsprijzen

Acties worden aangekondigd op verschillende kanalen. Acties en kortingen aangekondigd op social media en onze webshop gelden voor B2C consumenten. Acties en kortingen die specifiek voor B2B

zijn, worden tijdig en duidelijk aangeduid op het B2B account bij extra informatie. B2B klanten worden hiervan persoonlijk verwittigd via nieuwsbrief of onze vertegenwoordigers.

Eigendomsrecht

Geen enkel gegeven of foto's van onze site mag gekopieerd of gebruikt worden zonder onze uitdrukkelijke toestemming.

Eigendomsvoorbehoud

De geleverde goederen blijven eigendom van CIL-LOU BV en dit tot de volledige betaling van de koopprijs, zowel in hoofdsom, interesten als kosten. Het is de klant verboden om de geleverde goederen door te verkopen, in pand te geven of de vordering erop te cederen vooraleer de koopprijs volledig is betaald.