

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN WEBSHOP B2C

Ondernemingsgegevens

Handelsnaam: Lola's Paws and Claws
Adres: Rijksweg 507, 3650 Dilsen-Stokkem
Email: lolaspawsandclaws@gmail.com
Ondernemingsnummer: 1012.286.555
Btw nummer: BE 1.012.286.555

Artikel 1: Algemene bepalingen

De e-commerce website van Lola's Paws and Claws, een eenmanszaak met maatschappelijke zetel te Rijksweg 507, 3650 Dilsen-Stokkem - België, BTW BE 1.012.286.555 hierna Lola's Paws and Claws biedt haar klanten de mogelijkheid om de producten uit haar webwinkel online aan te kopen.

Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt door een bezoeker van deze e-commerce website ("Klant"). Bij het plaatsen van een bestelling via de webwinkel van Lola's Paws and Claws moet de Klant deze Voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waarmee hij instemt met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden, met uitsluiting van alle andere voorwaarden. Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, behoudens wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door Lola's Paws and Claws aanvaard zijn.

Artikel 2: Prijs

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO, steeds inclusief BTW en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen.

Indien leverings-, reservatie- of administratieve kosten worden aangerekend, wordt dit apart vermeld tijdens het bestelproces. Alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere bijkomende kosten die de Klant moet betalen, worden duidelijk aangegeven voordat de bestelling wordt voltooid. Indien deze kosten niet vooraf kunnen worden berekend, wordt vermeld dat dergelijke extra kosten mogelijk van toepassing zijn.

De opgave van prijs slaat uitsluitend op de artikelen zoals het woordelijk wordt omschreven. De bijhorende foto's zijn decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs.

Artikel 3: Aanbod

Ondanks het feit dat de online catalogus en de e-commerce website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat, of niet up-to-date is. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Lola's Paws and Claws niet. Lola's Paws and Claws is wat betreft de juistheid en

volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. Lola's Paws and Claws is in geen geval aansprakelijk ingeval van manifeste materiële fouten, zet- of drukfouten.

Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf contact op te nemen met onze klantendienst. Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Lola's Paws and Claws. Lola's Paws and Claws kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Artikel 4: Online aankopen

Om een aankoop te voltooien via de webwinkel van Lola's Paws and Claws, doorloopt de Klant de volgende stappen:

- Productselectie: De Klant kiest het gewenste product en voegt dit toe aan het winkelmandje.
- Winkelmandje bekijken: In het winkelmandje kan de Klant de geselecteerde producten bekijken, het aantal wijzigen of producten verwijderen.
- Gegevens invullen: De Klant voert de benodigde gegevens in voor facturatie en levering.
- Keuze van verzend- en betalingsmethode: De Klant kiest de gewenste verzendmethode en selecteert de betalingsmethode.
- Overzicht en bevestiging: De Klant krijgt een overzicht van de bestelling en kan de bestelling bevestigen door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.
- Betaling uitvoeren: De Klant wordt doorgestuurd naar de betalingspagina om de gekozen betaalmethode te voltooien.
- Orderbevestiging: Na succesvolle betaling ontvangt de Klant een bevestiging van de bestelling per e-mail.

De Klant heeft de keuze tussen de volgende betaalwijzen:

- iDEAL (voor Nederlandse klanten)
- Creditcard (Visa, MasterCard)
- Apple Pay
- Overschrijving via Mollie – Bij deze optie ontvangt de Klant betaal instructies en het rekeningnummer na het plaatsen van de bestelling. Vermeld bij de overschrijving de orderreferentie.

Lola's Paws and Claws is gerechtigd een bestelling te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is, zoals herhaaldelijke betalingsproblemen of misbruik.

Artikel 5: Levering en uitvoering van de overeenkomst

Uitvoering van de overeenkomst

De overeenkomst wordt uitgevoerd zodra de Klant de bestelling plaatst en de betaling heeft afgerond. Artikelen besteld via de webwinkel van Lola's Paws and Claws worden geleverd volgens de volgende procedure.

Leveringsprocedure en leveringstermijn

Artikelen besteld via deze webwinkel worden geleverd in België en andere landen binnen de Europese Unie.

De levering gebeurt door de volgende methoden:

- Bpost
- DHL
- PostNL

Indien beschikbaar, kan de Klant ook kiezen voor levering bij een afhaalpunt van Bpost, DHL of PostNL.

De leveringstermijn bedraagt binnen 2 weken na ontvangst van de bestelling, mits er geen vertragingen optreden bij de leveranciers of de koeriersdiensten. De klant wordt tijdig geïnformeerd indien de levering vertraging oploopt door onvoorziene omstandigheden.

Leveringskosten

De kosten voor levering worden apart vermeld tijdens het bestelproces. De Klant heeft de keuze tussen verschillende leveringsopties, die elk hun eigen kosten met zich meebrengen, afhankelijk van de bestemming en de gekozen verzendmethode.

Beschadiging en tekortkomingen

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering moeten door de Klant onverwijld worden gemeld aan Lola's Paws and Claws via lolaspawsandclaws@gmail.com. Dit moet gebeuren binnen 2 werkdagen na ontvangst van de goederen.

Risico-overgang

Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de Klant zodra hij (of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is) de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter al over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als de vervoerder door de Klant is gekozen en deze keuze niet door Lola's Paws and Claws is geboden.

Artikel 6: Eigendomsvoorbehoud

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van volledige betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van Lola's Paws and Claws.

De Klant verbindt zich ertoe, indien nodig, derden op het eigendomsvoorbehoud van Lola's Paws and Claws te wijzen, bijvoorbeeld aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou leggen.

Artikel 7: Herroepingsrecht

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij **Lola's Paws and Claws**.

Herroepingsrecht

De Klant heeft het recht om binnen een termijn van **14 kalenderdagen** zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt **14 kalenderdagen na de dag**:

- (b) voor verkoopovereenkomsten (met inbegrip van overeenkomsten die zowel goederen als diensten betreffen): "waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt."

Melding van herroeping

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant **Lola's Paws and Claws, Rijksweg 507, 3650 Dilsen-Stokkem**, België, via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

De Klant kan het modelformulier voor herroeping ook elektronisch invullen en opsturen via onze website <https://www.lolaspawsandclaws.com/contact> . Als de Klant van deze mogelijkheid gebruik maakt, zullen wij de Klant onverwijld een ontvangstbevestiging van zijn herroeping sturen via e-mail.

Om de herroepingstermijn na te leven, moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Terugzending van de goederen

De Klant moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan **Lola's Paws and Claws** heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan **Lola's Paws and Claws, Rijksweg 507, 3650 Dilsen-Stokkem**, België, of aan een door ons aangewezen derde partij. De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

Kosten van terugzending

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant. Indien de Klant kiest voor een andere verzendmethode dan de goedkoopste standaardmethode aangeboden door **Lola's Paws and Claws**, worden de extra kosten niet terugbetaald.

Staat van de teruggestuurde goederen

De Klant wordt verzocht de artikelen terug te sturen in hun oorspronkelijke staat en verpakking, met alle erbij geleverde accessoires, en gebruiksaanwijzingen. Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt **Lola's Paws and Claws** zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

****Terugbetaling door Lola's Paws and Claws**

Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal **Lola's Paws and Claws** alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat **Lola's Paws and Claws** op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan **Lola's Paws and Claws** wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt. **Lola's Paws and Claws** betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op de volgende producten of diensten:

- Dienstenovereenkomsten na de volledige uitvoering van de dienst, mits de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant, en de Klant heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd;
- De levering van goederen die volgens de specificaties van de Klant zijn vervaardigd of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- De levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Klant en mits de Klant heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest (bijvoorbeeld downloaden van muziek of software).

Artikel 8: Garantie

Wettelijke garantie

Krachtens artikel 1649quater van het oud Burgerlijk Wetboek heeft de consument wettelijke rechten. De wettelijke garantie bedraagt twee jaar en geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Deze wettelijke garantie geldt enkel voor verborgen gebreken die zich voordoen binnen twee jaar na de levering van het product.

Geen commerciële garantie

Lola's Paws and Claws biedt geen commerciële garantie bovenop de wettelijke garantie voor de producten die via de website worden verkocht, zoals de verrassingsboxen voor honden en hondenkussens.

Voorwaarden voor beroep op garantie

Om een beroep te doen op de wettelijke garantie, moet de Klant een geldig aankoopbewijs (zoals een factuur of ontvangstbewijs) kunnen voorleggen. Klanten wordt aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren, zodat de goederen veilig kunnen worden teruggestuurd indien nodig.

Melding van gebreken

Bij vaststelling van een gebrek dient de Klant Lola's Paws and Claws zo snel mogelijk in te lichten, bij voorkeur binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek. Na deze termijn vervalt het recht op herstelling of vervanging.

Uitzonderingen op de garantie

De garantie is niet van toepassing op defecten die ontstaan door:

Ongelukken, verwaarlozing of valpartijen.

Het gebruik van het artikel in strijd met het doel waarvoor het is ontworpen (bijvoorbeeld, een hondenkussen dat niet voor honden bedoeld is, of een artikel dat verkeerd wordt gebruikt).

Het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding.

Aanpassingen of wijzigingen aan het artikel die niet door Lola's Paws and Claws zijn goedgekeurd.

Hardhandig gebruik, slecht onderhoud of abnormaal gebruik van het product.

Artikel 9: Klantendienst

De klantendienst van **Lola's Paws and Claws** is bereikbaar via e-mail op **lolaspawsandclaws@gmail.com**. Eventuele klachten of vragen kunnen via dit adres worden ingediend.

Wij streven ernaar om alle klantvragen zo snel mogelijk te beantwoorden en eventuele problemen naar tevredenheid op te lossen.

Artikel 10: Sancties voor niet-betaling

Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke afspraak, is de factuur contant betaalbaar. In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zijn de bepalingen uit boek XIX van het Wetboek Economisch Recht van toepassing.

Wanneer de klant niet betaalt binnen de overeengekomen termijn, zal Lola's Paws and Claws de klant een gratis herinnering sturen om het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen.

Betaalt de klant niet binnen deze termijn, dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met een jaarlijkse rente, berekend tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten, zoals bepaald in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties, berekend vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de gratis herinnering aan de klant werd verstuurd.

Daarnaast wordt een forfaitaire vergoeding aangerekend voor de herinnering:

- 20 euro indien het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro;
- 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2000 euro.

Indien de klant blijft in gebreke, behoudt Lola's Paws and Claws zich het recht voor om de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

De volledige regeling inzake betaling en sancties is te raadplegen op onze website.

Artikel 11: Privacy

De verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens is **Lola's Paws and Claws**. Wij respecteren de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische Privacywet van 30 juli 2018.

De door u verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de volgende doeleinden:

- De uitvoering van de afgesloten overeenkomst, zoals het verwerken van uw bestelling en het leveren van producten;
- Het versturen van nieuwsbrieven, reclame en/of marketingdoeleinden (indien u daarvoor toestemming heeft gegeven);
- Het naleven van wettelijke en reglementaire verplichtingen.

De rechtsgronden voor de verwerking van uw persoonsgegevens zijn:

- De uitvoering van de overeenkomst;
- Uw toestemming (indien van toepassing);
- Het vervullen van wettelijke verplichtingen;
- Gerechtvaardigd belang van **Lola's Paws and Claws** (indien van toepassing).

U heeft het wettelijk recht om inzage te verkrijgen in uw persoonsgegevens en deze eventueel te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen. U kunt ook, in de gevallen die de AVG bepaalt, verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Indien u legitieme redenen heeft, kunt u zich ook verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan **Lola's Paws and Claws**, op het adres **rijksweg 507, 3650 dilsen-stokkem, België** of per e-mail naar **lolaspawsandclaws@gmail.com**, kunt u gratis uw persoonsgegevens opvragen in digitale en leesbare vorm en/of verzoeken om ze over te dragen aan andere verantwoordelijken.

Indien onze verwerking van uw gegevens is gebaseerd op uw toestemming, heeft u het recht deze toestemming op elk moment in te trekken.

Direct marketing: U kunt zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing, zonder opgave van reden. Dit kunt u doen door contact op te nemen met **Lola's Paws and Claws** via de hierboven genoemde contactgegevens.

Wij behandelen uw gegevens als vertrouwelijke informatie en zullen deze niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden.

Indien van toepassing:

Het is mogelijk dat wij persoonsgegevens doorgeven aan met ons samenwerkende bedrijven, zoals de bezorgservice die de bestellingen aflevert. Dit is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en het leveren van de producten. De gegevens die met de bezorgdienst worden gedeeld, omvatten de benodigde informatie voor de levering, zoals naam, adres en andere contactgegevens."

Voor marketingdoeleinden:

Wij plaatsen regelmatig eigen content op onze sociale mediakanalen (Facebook en Instagram). In de toekomst kan het mogelijk zijn dat wij tevreden klanten vragen om hun ervaringen te delen op onze platformen. Hiervoor vragen wij altijd toestemming van de klant, en we zullen alleen content plaatsen die door de klant zelf is goedgekeurd."

Voor meer informatie over hoe wij uw gegevens verwerken, kunt u onze **Privacy Policy** raadplegen via [URL].

Artikel 12: Gebruik van cookies

Onze Website gebruikt cookies en gelijkaardige technologieën. Dit helpt ons om u een betere gebruikerservaring te bieden wanneer u onze Website bezoekt en laat ons ook toe onze Website te optimaliseren. Zonder uw voorafgaande toestemming plaatsen wij uitsluitend de puur functionele cookies die noodzakelijk zijn om onze Website correct te laten werken. Voor alle andere cookies vragen wij eerst uw toestemming.

Voor een overzicht van alle cookies die onze website op uw apparaat plaatst, verwijzen we u naar onze Cookie Policy [URL].

Bij uw eerste bezoek aan onze website wordt u gevraagd om onze cookies te aanvaarden. U kan nadien uw keuzes op elk ogenblik zelf beheren.

U kan uw internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat u een waarschuwing ontvangt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies nadien van uw harde schijf worden verwijderd. Dit kan u doen via de instellingen van uw browser (via de help-functie). Hou er hierbij wel rekening mee dat bepaalde grafische elementen niet correct kunnen verschijnen, of dat u bepaalde applicaties niet zal kunnen gebruiken.

Artikel 13: Aantasting geldigheid - niet-verzaking

Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten. De overige bepalingen blijven volledig van kracht en kunnen in dat geval nog steeds worden toegepast zoals ze oorspronkelijk bedoeld waren.

Het nalaten op gelijk welk moment door Lola's paws and claws om één van de in deze Voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit gezien worden als een verzaking aan die bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten. [uw bedrijfsnaam] blijft steeds gerechtigd om die rechten op een later moment uit te oefenen.

Artikel 14: Wijziging voorwaarden

Deze Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden aangevuld door andere voorwaarden waar expliciet naar verwezen wordt, evenals door de algemene verkoopsvoorwaarden van Lola's Paws and Claws.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende voorwaarden, primeren onderhavige Voorwaarden.

Lola's Paws and Claws behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen. Wijzigingen worden van kracht vanaf het moment dat de gewijzigde voorwaarden op de website worden geplaatst of op een andere wijze aan de Klant ter kennis worden gebracht. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om regelmatig de Algemene Voorwaarden te raadplegen op de website van Lola's Paws and Claws om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen.

Artikel 15: Bewijs

De Klant aanvaardt dat elektronische communicaties en back-ups als bewijsvoering kunnen dienen.

Artikel 16: Toepasselijk recht – Geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht.

De rechtbanken van de woonplaats van de Consument zijn bevoegd bij gerechtelijke geschillen. De Consument kan zich ook wenden tot het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).