

Algemene voorwaarden

1. [Handelsvoorwaarden](#)
2. [Bestelling en betaling](#)
3. [Levering](#)
4. [Gratis retour](#)
5. [Klantenreacties en aanvullende ondersteuning](#)
6. [Gedragscode](#)

1. Handelsvoorwaarden

De volgende handelsvoorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten tussen jou en Wamo BVBA (hierna “ZEB”, “ZEB e-shop”, “de e-shop” of “we/wij”). Door het plaatsen van een bestelling ga je akkoord met de algemene voorwaarden.

ZEB doet zijn uiterste best om de algemene voorwaarden duidelijk en in bevattelijke bewoordingen te omschrijven. Gelieve de algemene voorwaarden zorgvuldig door te nemen alvorens je een bestelling plaatst.

ZEB behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden op ieder moment en zonder voorafgaande berichtgeving te wijzigen.

[Download de Algemene Voorwaarden \(NL pdf\)](#)

1.1 Bedrijfsgegevens

Wamo BVBA (ZEB) Brusselsesteenweg 185 1785 Merchtem (België) Btw-nummer/Ondernemingsnummer: BE 0448.458.813 Oprichtingsdatum: 20/10/1992 Vertegenwoordigd door: Luc Van Mol Operationeel verantwoordelijke e-shop: Tom De Bondt. Telefoon: 02/568.11.85 E-mail: vragen@zeb.be.

1.2 Nauwkeurigheid van gegevens

We doen er alles aan om er voor te zorgen dat de informatie op deze website op ieder moment volledig, nauwkeurig en actueel is. Ondanks deze inspanningen is het mogelijk dat de informatie op onjuist, onvolledig of verouderd is. ZEB kan geen garantie garanderen wat betreft volledigheid, nauwkeurigheid of actualiteit van enige informatie op deze website.

1.3 Prijzen

Alle prijzen op de ZEB e-shop zijn weergegeven in euro. Alle prijzen zijn inclusief 21% btw, exclusief verzendingskosten.

1.4 Garantie

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn de wettelijke garantiebepalingen van toepassing.

1.5 Staat van de goederen

Alle artikels die te koop aangeboden worden in de ZEB e-shop zijn in nieuwstaat, ongedragen en onberispelijk schoon. Alle producten van de e-shop zijn geïllustreerd met foto's en voorzien van een duidelijke uitleg (merk, omschrijving, prijs, eventuele promoprijs, beschikbare maten, wasvoorschriften ...).

1.6 Waarheidsgetrouwe kleuren

We doen ons uiterste best om de kleuren van elk artikel waarheidsgetrouw weer te geven in de e shop. Hou er echter rekening mee dat de kleuren op de foto's licht kunnen afwijken van de echte kleuren (afhankelijk van o.a. beeldscherm, lichtsterkte ...). Aarzel niet om contact met ons op te nemen als je twijfelt over een kleur.

1.7 Aanbod van goederen en vrije keuze van bestelling

De presentatie van onze producten in de ZEB e-shop is slechts een vrijblijvende uitnodiging om bij ons goederen te bestellen. Met het versturen van de bestelling ga je een bindende offerte aan voor het sluiten van een koopcontract.

De offerte wordt door ons aanvaard doordat wij de goederen leveren. De automatisch gegenereerde bevestigingsmail voor de bestelling is geen aanvaarding van de offerte, maar documenteert louter dat de bestelling bij ons is aangekomen. Het staat ons vrij om te beslissen of we een bestelling al dan niet aanvaarden. Als we een bestelling niet uitvoeren, delen we jou dit onmiddellijk mee.

ZEB verkoopt zijn artikels uitsluitend aan eindconsumenten met een leeftijd van 18 jaar en ouder, en alleen in hoeveelheden die in de handel gebruikelijk zijn.

1.8 Beperking van aansprakelijkheid

We aanvaarden geen aansprakelijkheid voor virussen, noch schade aan je computer, telecommunicatieapparatuur of ander eigendom als gevolg van een bezoek aan of het gebruik van deze website of het downloaden van enig materiaal van deze website.

In geen geval zijn wij, aan ons gelieerde ondernemingen, managers, medewerkers, aandeelhouders, agenten, rechtsopvolgers, rechtverkrijgenden, retailpartners of enige partij die betrokken is bij de creatie, productie of het beheer van deze website aansprakelijk tegenover enige partij voor enige indirecte, bijzondere, aanvullende, incidentele of gevolgschade (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, schade als gevolg van winstderving, verloren gegevens of bedrijfsonderbreking) voortvloeiend uit het gebruik van, onvermogen tot gebruik van of de resultaten van het gebruik van deze website, enige website gelinkt aan deze website, of materiaal, informatie of diensten op dergelijke websites, ongeacht of deze gebaseerd is op een garantie, contract, onrechtmatige daad of andere wettelijke grond en ongeacht of je bent gewaarschuwd voor dergelijke schade. de voornoemde beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing voor zover deze wettelijk verboden is. Wij verwijzen je naar de lokale wetgeving voor eventuele verboden op beperking van de aansprakelijkheid.

2. Bestelling en betaling

2.1 Bestelling en overeenkomst

Na registratie kan je via je shopping bag een bestelling plaatsen in de e-shop. Binnen maximaal 24 uur krijg je een e-mail ter bevestiging van je bestelling met een samenvatting van je order. Na het betalen en ontvangen van je artikels heb je als klant 14 dagen de tijd om artikels te retourneren of om te ruilen, via de e-shop of de winkels (zie

ZEB e-shop – Algemene Voorwaarden

'Verzakingsrecht'). Na het verstrijken van deze termijn is je aankoop definitief en blijf je eigenaar van de gekochte artikels.

We raden je aan voorafgaand contact met ons op te nemen in geval van vragen of twijfels om misverstanden en teleurstellingen te voorkomen. We gaan ervan uit dat je jouw gegevens naar waarheid doorgeeft bij het registreren en het plaatsen van een bestelling. Foutieve of onvolledige informatie kan immers een vlotte orderverwerking en levering in het gedrang brengen. Daarnaast is het ook de verantwoordelijkheid van jou als klant om je wachtwoord vertrouwelijk te houden om misbruik te voorkomen.

2.2 Minimale bestelwaarde

Er is geen minimale bestelwaarde voor de ZEB e-shop.

2.3 Betaalmogelijkheden

De e-shop voorziet verschillende betaalmogelijkheden van bestellingen in de e shop.

Betaal je via online banking (BNP Paribas Fortis, Dexia, ING en KBC) of creditcard (VISA en Mastercard), dan wordt het bedrag meteen van je rekening afgehouden en kunnen we je bestelling onmiddellijk verwerken. Betaal je liever via overschrijving, dan maken we je pakje klaar zodra we je betaling ontvangen hebben. Een bestelling dient binnen zeven dagen betaald te zijn. Bestellingen die je niet binnen deze termijn betaalt, worden automatisch geannuleerd. Dit houdt in dat de artikels opnieuw vrijgegeven worden voor verkoop. Alle bestelde artikels worden dan automatisch toegevoegd aan je wishlist.

2.4 Veilig online betalen

Online betalen in de e-shop gebeurt door middel van een beveiligde transactie in samenwerking met onze partner Adyen. Je betaalgegevens en creditcardinfo worden enkel gebruikt voor de betaling en nooit vrijgegeven aan andere partijen. Online betalen bij ZEB is dan ook 100% veilig.

2.5 prijsaanduiding

ZEB engageert zich om in de e-shop te allen tijde correcte prijzen weer te geven voor de te koop aangeboden artikelen. In het uitzonderlijke geval dat er abusievelijk niet-correcte prijzen worden geafficheerd, hetzij als gevolg van een technisch probleem hetzij door een menselijke fout, geldt steeds het zogenaamde 'criterium van de goede trouw van de consument'.

De verplichting van de verkoper om te verkopen tegen de prijs die in de rekken of op zijn website staat aangeduid, zelfs als die fout is in zijn nadeel, wordt afgezwakt door het criterium van de goede trouw van de consument, die redelijkerwijs moet hebben kunnen geloven dat de aangeduide prijs correct was." (bron: OIVO, het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties, verwijzend naar de wetgeving i.v.m. redelijkheid in prijsaanduiding)

3. Levering

3.1 Leveringsmogelijkheden

De e-shop voorziet verschillende leveringsmogelijkheden van bestellingen in de e-shop. Tijdens de bestelprocedure heb je de keuze: ofwel haal je je bestelling gratis zelf af in een ZEB-winkel naar keuze, ofwel kies je voor levering van je artikels op een bestaand postadres via bpost. Naar een adres in België is dit volledig gratis! Voor leveringen naar een adres in het buitenland wordt een forfaitaire kost aangerekend (8,45 euro naar Nederland; 9,45 euro naar Luxemburg; 12,45 euro naar Frankrijk).

Bovendien werkt ZEB mee aan een gloednieuw pilootproject van levering in pakketautomaten: 'Bpack 24/7' van bpost (vanaf oktober 2011).

ZEB is niet verantwoordelijk voor eventuele douanekosten en mogelijk bijkomende taksen, belastingen of heffingen die na de verzending door derden worden toegepast.

3.2 Modaliteiten verzending naar postadres

Alle pakjes van de ZEB e-shop worden verzonden door onze partner bpost. Een bestelling wordt doorgaan binnen 5 werkdagen na de besteldatum verzonden.

Het is niet mogelijk info mee te geven om een pakje bv. aan de achterdeur of bij de buren achter te laten. Als je niet aanwezig bent op het ogenblik dat de postbode je pakje aanbiedt, wordt een bericht achtergelaten in je brievenbus. Met dit bericht kan je je pakje binnen 14 dagen gaan afhalen in het vermelde postkantoor of postpunt.

Ben je na 14 dagen je pakje nog steeds niet komen afhalen, dan stuurt bpost je artikels terug naar ZEB HQ. Daar bewaren we je artikels zorgvuldig tot je contact met ons opneemt, [online](#) of telefonisch op het nummer 02/568.11.85. We leveren je artikels af in een ZEB-winkel of versturen ze voor 4,95 euro via bpost naar een Belgisch postadres van jouw keuze.

3.3 Levering in een ZEB-winkel

Je kan ervoor kiezen je pakje af te halen in een ZEB-winkel naar keuze. Deze leveringsmethode is gratis. Onze winkels bewaren een pakje van de e-shop 14 dagen. Als je na 14 dagen je pakje niet bent komen afhalen, worden de artikels naar ZEB teruggestuurd.

Ben je na 14 dagen je pakje nog steeds niet komen afhalen, dan stuurt de winkel je artikels terug naar ZEB HQ. Daar bewaren we je artikels zorgvuldig tot je contact met ons opneemt, [online](#) of telefonisch op het nummer 02/568.11.85. We leveren je artikels opnieuw af in een ZEB-winkel of versturen ze voor 4,95 euro via bpost naar een Belgisch postadres van jouw keuze.

3.4 Voorraden

We doen er alles aan om de voorraad van de artikelen in de e-shop correct weer te geven. Indien ondanks onze inspanningen een artikel na bestelling toch niet voorradig zou blijken te zijn, informeren we jou als klant daar meteen over. We storten het bedrag van de niet-voorradijge artikels terug op jouw rekening en bezorgen je een aangepaste factuur. ZEB kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden in geval van niet-levering van bestelde artikelen wegens stockbreuk of ontbrekende voorraad.

4. Gratis retour

4.1 Verzakingsrecht

Je hebt als klant het recht om af te zien van je verkoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, binnen 14 dagen vanaf de dag die volgt op de levering van je artikels. Om gebruik te maken van je verzakingsrecht, breng je ZEB hiervan schriftelijk of via e-mail op de hoogte. Hiervoor kan je het [modelformulier](#) uit Boek VI van het Belgisch Wetboek Economisch Recht gebruiken.

Na ontvangst van het retourpakket, betalen we je het totaalbedrag van de retourartikels terug. Opgelet: retourartikels dienen te voldoen aan bepaalde voorwaarden om in aanmerking te komen voor terugbetaling (zie 'Retourvoorwaarden').

Let op: geen retour of omruilen mogelijk voor nagellak en parfum.

4.2 Retourprocedure

Artikels omruilen is bij ZEB geen probleem. Je bestelling deels of integraal omruilen kan snel, eenvoudig én kosteloos*! Je hebt als klant de keuze: ofwel kies je voor terugbetaling als je de artikels niet wenst te houden, ofwel kan je ze omwisselen voor een andere maat of kleur.

Retourartikels dienen altijd in de originele verpakking teruggezonden te worden. Gebruik voor een retourzending altijd de adressticker ('retourzending') die in elk pakje meegeleverd wordt. Gelieve steeds duidelijk de reden van retourzending in te vullen en in geval van omruiling de maat/kleur van de gewenste artikels te specificeren. Dit kan je via het retourformulier doorgeven, maar ook [online](#) of telefonisch op het nummer 02/568.11.85.

Retour kan via verzending door bpost of via afgifte in een ZEB-winkel naar keuze. In beide gevallen dient de retoursticker op de originele verpakking gekleefd te worden.

** retour en omruilen per post: enkel gratis binnen België*

4.3 Retourvoorwaarden

Vul het retourformulier in en stop het samen met de artikels die je wil omruilen in de originele verpakking. Kleef de retoursticker die je in je pakje vond over de oude adressticker en geef je pakje binnen 14 dagen af bij bpost of in een ZEB-store naar keuze.

Retourartikels zijn echter gevoelige wezentjes. Hou daarom aub rekening met het volgende:

- Retourartikels hebben heimwee - Zorg ervoor dat je ze binnen 14 dagen terugzendt per post of afgeeft in een ZEB store.
- Retourartikels hebben stijl - Ze zijn altijd ongedragen en onberispelijk schoon.
- Retourartikels zijn old school - Ze gaan nooit de deur uit zonder hun originele labels.
- Retourartikels zijn gewoontedieren - Ze reizen uitsluitend in hun originele verpakking.

Als je alle voorwaarden respecteert, zorgen we binnen 20 dagen na ontvangst van de retourartikelen voor een gegarandeerde terugbetaling van het totaalbedrag van de retourartikelen.

Let op: geen retour of omruilen mogelijk voor nagellak en parfum.

4.4 Beschadigde artikels en fabricagefouten

We verpakken en verzenden onze artikels altijd met de grootste zorg. Op die manier wordt de kans op schade tijdens de verzending tot het minimum herleid. Alle artikels worden voor verzending ook zorgvuldig gecontroleerd op eventuele fabricagefouten.

Is een artikel toch beschadigd, dan kan je het gratis retour sturen en kiezen voor terugbetaling of omruilen. Beschadiging en fabricagefouten dien je binnen zeven werkdagen na ontvangst van je bestelling te melden.

5. Klantenreacties en aanvullende ondersteuning

Indien je de bovenstaande informatie niet begrijpt of als je opmerkingen of suggesties hebt over een bestelling of over de e-shop in het algemeen, dan horen wij dat graag van jou. Neem gerust contact met ons op. Dat kan via het [online contactformulier](#), de online klantendienst op ZEB.be (chat) of telefonisch op het nummer 0032 2 568 11 85.

Bij vragen, opmerkingen of klachten kan je in de eerste plaats terecht bij onze Customer Service. We helpen je met plezier verder, binnen de 1 tot 3 werkdagen mag je van ons sowieso een persoonlijk antwoord verwachten. Als drager van het BeCommerce kwaliteitslabel informeren we je bovendien met plezier over de [BeCommerce procedure bij vragen & klachten](#).

6. Gedragscode

De ZEB e-shop is de trotse drager van het BeCommerce kwaliteitslabel. Hiermee verbinden we ons ertoe de gedragsregels van het BeCommerce strikt na te leven. De gedragscode omvat een aantal basisprincipes die we hanteren om jou als consument waarborgen te bieden op het vlak van beschrijving van de goederen en diensten die we aanbieden via de ZEB e-shop, veilige betaalmethodes, enz

Lees meer over ons engagement in de [BeCommerce Gedragscode](#).