

# Algemene voorwaarden

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

## 1. Handelsvoorwaarden

De volgende handelsvoorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten tussen jou en The Fashion Society NV (hierna "ZEB", "ZEB e-shop", "de e-shop" of "we/wij"). Door het plaatsen van een bestelling ga je uitdrukkelijk 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. Deze wijziging geldt enkel voor de toekomst en heeft geen invloed op reeds geplaatste bestellingen. Wij raden je aan de algemene voorwaarden regelmatig te consulteren zodat je op de hoogte blijft van de toepasselijke bepalingen.

[Download de Algemene Voorwaarden in PDF.](#)

### 1.1 BEDRIJFSGEGEVENS

**The Fashion Society NV (ZEB)**

Brusselsesteenweg 185 1785 Merchtem (België)

Btw-nummer/Ondernemingsnummer: BE 0553 548 910

Oprichtingsdatum: 20/10/1992

Vertegenwoordigd door: Luc Van Mol

Operationeel verantwoordelijke e-shop: Femke MUSSELS.

Telefoon: 02/568.11.85

E-mail: [vragen@zeb.be](mailto:vragen@zeb.be).

Rekeningnummer: BE77 3630 8928 8742 (belangrijk: vermeld steeds de unieke niet-gestructureerde mededeling uit je orderbevestiging).

### 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 bieden 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. Indien er verzendkosten zijn, melden we dit altijd voordat je je aankoop definitief plaatst.

### 1.4 GARANTIE

Wij garanderen dat onze goederen conform zijn aan uw bestelling en voldoen aan de normale verwachtingen die u ervan mag hebben rekening houdende met de specificaties van het product. Wij garanderen u natuurlijk ook dat onze goederen voldoen aan alle op het ogenblik van uw bestelling bestaande wetten.

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.

Voor zover dit mogelijk en redelijk is, hebt u 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, heeft u het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

Wij vragen u om ons eventuele gebreken of defecten te melden binnen de 2 maanden van de vaststelling ervan. Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de 6 maanden na de levering wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na 6 maanden zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was.

### **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 ... waar mogelijk). De afbeeldingen die we gebruiken zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden goederen. Indien we ons overduidelijk vergist hebben, zijn we niet verplicht je alsnog te leveren.

### **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. Contact: vragen@zeb.be.

### **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. Als je geen 18 bent, verzoeken we om de bestelling door ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling is geplaatst door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren.

### **1.8 BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID**

De informatie op de website is van algemene aard. De informatie is niet aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden, en kan dus niet als een persoonlijk, professioneel of juridisch advies aan de gebruiker worden beschouwd.

ZEB levert grote inspanningen opdat de ter beschikking gestelde informatie volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt zou zijn. Ondanks deze inspanningen kunnen onjuistheden zich voordoen in de ter beschikking gestelde informatie. Indien de verstrekte informatie onjuistheden zou bevatten of indien bepaalde informatie op of via de site onbeschikbaar zou zijn, zal ZEB de grootst mogelijke inspanning leveren om dit zo snel mogelijk recht te zetten.

ZEB kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die ontstaat uit het gebruik van de informatie op deze site.

Indien u onjuistheden zou vaststellen in de informatie die via de site ter beschikking wordt gesteld, kan u de beheerder van de site contacteren.

De inhoud van de site (links inbegrepen) kan te allen tijde zonder aankondiging of kennisgeving aangepast, gewijzigd of aangevuld worden. ZEB geeft geen garanties voor de goede werking van de website en kan op geen enkele wijze aansprakelijk gehouden worden voor een slechte werking of tijdelijke (on)beschikbaarheid van de website of voor enige vorm van schade, rechtstreekse of onrechtstreekse, die zou voortvloeien uit de toegang tot of het gebruik van de website.

ZEB kan in geen geval tegenover wie dan ook, op directe of indirecte, bijzondere of andere wijze

aansprakelijk worden gesteld voor schade te wijten aan het gebruik van deze site of van een andere, inzonderheid als gevolg van links of hyperlinks, met inbegrip, zonder beperking, van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van programma's of andere gegevens op het computersysteem, van apparatuur, programmatuur of andere van de gebruiker.

De website kan hyperlinks bevatten naar websites of pagina's van derden, of daar onrechtstreeks naar verwijzen. Het plaatsen van links naar deze websites of pagina's impliceert op geen enkele wijze een impliciete goedkeuring van de inhoud ervan.

ZEB verklaart uitdrukkelijk dat zij geen zeggenschap heeft over de inhoud of over andere kenmerken van deze websites en kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor de inhoud of de kenmerken ervan of voor enige andere vorm van schade door het gebruik ervan.

## **2. Bestelling en betaling**

### **2.1 BESTELLING EN OVEREENKOMST**

Na registratie kan je via je shopping bag ("winkelmand" of "winkelwagen") een bestelling plaatsen in de e-shop. Binnen maximaal 2 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 '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**

De minimale bestelwaarde in de e-shop is 19,95 euro incl. btw.

### **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. 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 uw bestelling.

### **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.

### **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 adres via Bpost.

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 uiterlijk binnen 5 werkdagen na de besteldatum verzonden. Voor het merendeel van de artikels geldt 'op een werkdag besteld voor 19 uur, volgende dag geleverd.' De leveringstermijn wordt meegedeeld onderaan in de winkelwagen.

Als je niet aanwezig bent op het ogenblik dat de Bpost-leverancier je pakje aanbiedt, wordt jouw pakje standaard aan de burens gegeven en wordt er hiervan een bericht achtergelaten in je brievenbus. Indien je dit liever niet wilt, of je andere aanwijzingen hebt voor de levering, kan je deze doorgeven via de website van Bpost.

### **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. 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, parfum, cosmetica en panini-artikelen.

### **4.2 RETOURPROCEDURE**

Artikels omruilen is bij ZEB geen probleem. Dit kan na ontvangst van je bestelling in elke ZEB-winkel. Je kan je artikel in de ZEB-winkel ook omruilen voor een terugbetaling of terugsturen met Bpost om jouw terugbetaling te ontvangen.

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. 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 Bpost: enkel gratis binnen België via een Bpost parcel shop*

### **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 in een Bpost parcel shop 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 Bpost of afgeeft in een ZEB store.
- Retourartikels hebben stijl - Ze zijn altijd ongedragen en onberispelijk schoon. Ze mogen gepast zijn, maar niet gebruikt.
- Retourartikels zijn old school - Ze gaan nooit de deur uit zonder hun originele labels.
- Retourartikels zijn gewoontedieren - Ze reizen uitsluitend in hun originele verpakking.

Tijdens de eerste 14 dagen na de levering verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je de goederen nog wil terugsturen zoals hierboven omschreven, mag je ze enkel in die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden. Teruggestuurde goederen mogen gepast zijn, maar mogen niet gebruikt zijn. Als je de goederen terugstuurt, moet dit indien mogelijk gebeuren samen met de originele verpakking, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hierboven.

Als je alle voorwaarden respecteert, zorgen we binnen 14 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, parfum, cosmetica en panini-artikelen.

#### **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.

Indien de door ons geleverde goederen tijdens het transport werden beschadigd, niet overeenstemmen met de artikelen die op de leveringsbon vermeld staan of niet overeenkomen met de artikelen die je had besteld, moet je dit zo snel mogelijk melden en de artikelen naar ons terug sturen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst.

We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering door de transporteur die de onderneming heeft 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.

### **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 customer service chat of telefonisch op het nummer 02 568 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 werkdag mag je van ons 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](#).

### **7. Copyright**

De inhoud van de website [www.zeb.be](http://www.zeb.be) is eigendom van The Fashion Society NV. Hieronder wordt verstaan: teksten, grafieken, foto's, afbeeldingen, bewegende beelden, geluiden, illustraties en software. Deze inhoud is auteursrechtelijk of door andere rechten beschermd. Het is verboden om deze inhoud zonder schriftelijke toestemming van ZEB over te nemen, te publiceren, te verveelvoudigen of op enige andere wijze te gebruiken. In geval van overtreding zullen we niet aarzelen juridische stappen te ondernemen.