

# DelAgan Algemene Voorwaarden



## Index

Bestelling en Betalingsprocedure .....	1
Toepasselijkheid .....	2
Verzendingsbeleid .....	2
Retourzendingen en Terugbetalingen .....	3
Beschadiging van Artikelen Tijdens Transport.....	4
Vermelde Prijzen .....	4
Conformiteit en Garantie.....	4
Privacy & Security statement.....	5
Inhoud en Copyright Notice .....	6
Overmacht/ Onverwachte Gebeurtenissen Buiten Onze Controle .....	6
Klachtenregeling en Geschillen .....	7
Identiteitsgegevens .....	7

## Bestelling en Betalingsprocedure

### Stap 1: Selectie

Elk artikel wordt in detail beschreven in een eigen pagina op de website. De kosten van het artikel (BTW inbegrepen) en, in de meeste gevallen de verzendkosten, worden duidelijk vermeld (grotere voorwerpen die door een privé dienst moeten verzonden worden zijn onderhevig aan een gepersonaliseerde prijsofferte).

Wanneer u een artikel wenst te kopen of vragen hebt, klik op de 'Contact' knop om een email te sturen naar DelAgan.

### Stap 2: Informatie vergaring, Bestelling plaatsen, Persoonlijke gegevens meedelen indien relevant

Op basis van uw vragen en de retourantwoorden met betrekking tot de artikelen die u wilt kopen, verzendgegevens, enz., kan DelAgan u, indien relevant, vragen om gegevens zoals uw adres. Deze informatie is voor de volgende stap. Controleer de map met ongewenste e-mail als mijn e-mails daar terecht komen.

### Stap 3: Proforma factuur/prijsofferte voor akkoord en reservatie van het artikel

De bovenstaande informatie stelt ons in staat om de totale kosten (verzendkosten + artikel kosten, zoals bepaald op de productpagina) te bevestigen OF om de leveringskosten via een privé dienst te berekenen indien het om een groot artikel gaat. U zal, via email, een proforma factuur ontvangen een dag (of maximum twee) later. Een proforma factuur dient als prijsopgave/prijsbevestiging en impliceert geen betalingsverplichting. Het artikel wordt voor u gereserveerd vanaf het moment dat de proforma factuur wordt opgestuurd; deze reservatie blijft maximum vijf dagen geldig (week en weekend dagen). Gelieve uw map met ongewenste berichten na te kijken in het geval mijn email daar belandt!

#### Stap 4: Betaling

Indien u akkoord gaat met de prijs in de proformafactuur en wilt overgaan tot de aankoop, dan kunt u doorgaan met het betalen van de proformafactuur. Betalingen worden verricht met PayPal of een traditionele bankoverschrijving (cash kan eveneens aanvaard worden als u het artikel zelf ophaalt). Het artikel wordt voor u gereserveerd vanaf het moment dat de proforma factuur wordt opgestuurd. Deze reservatie blijft maximum vijf dagen geldig (week en weekend dagen); indien uw betaling niet wordt ontvangen binnen de vijf dagen dan wordt de reservatie opgeheven. Het verwerken van de betaling impliceert dat u de Algemene Voorwaarden van DelAgan hebt aanvaard en dat deze fungeert als koopovereenkomst tussen ons.

#### Stap 5: Bevestiging van de aankoop, verkoopfactuur en verzending

Zodra uw betaling ontvangen wordt, krijgt u een bevestigingsmail binnen de dag (max. 2 dagen/48 uur). Deze email bevat 1) uw verkoopfactuur ter bevestiging van de betaling; 2) informatie met betrekking tot de verzending van uw item(s): ofwel de bevestiging met verwachte leveringsdatum & tracking informatie, of de verdere regeling van de levering indien uw zending complexer is.

Het item wordt gemarkeerd als 'Verkocht' ('Sold') op de website wanneer uw betaling ontvangen is.

## **Toepasselijkheid**

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons als Webwinkelier aan jou als Consument. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 bent, vragen we om je ouders of wettelijke voogd te laten bestellen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren.

Het betalen van een bestelling via de geleverde proforma factuur geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden, die steeds te raadplegen zijn op de website en als PDF afgedrukt kunnen worden.

## **Verzendingsbeleid**

In principe, kunnen artikelen worden verzonden naar de meeste landen. De betreffende leveringsdienst (Post of privé koeriersdienst) kan bepaalde moeilijke bestemmingen weigeren.

We organiseren de verzendingen zodra de betaling ontvangen is.

Merk op dat voor bepaalde bestemmingen, buiten de Europese Unie, importtaksen betaald moeten worden door de ontvanger/klant.

### **KOSTEN:**

De kosten van de zending die worden toegevoegd aan uw aankoopprijs hangen af van het gewicht en de grootte van het pakket, evenals de bestemming. Deze kosten worden vooraf vermeld voordat u doorgaat met de aankoop; deze kosten zijn aangegeven bij elk artikel evenals in de email die u ontvangt van DelAgan. Voor grotere voorwerpen, wordt u vriendelijk verzocht met ons contact op te nemen voor een gepersonaliseerde prijsopgave voor de verzending; het object wordt voor uw gereserveerd (max. vijf dagen).

Houd er rekening mee dat de vermelde prijzen gelden voor bestemmingen op het vasteland; overzeese departementen en gebieden zoals de Franse eilanden zijn onderhevig aan andere (gepersonaliseerde) prijzen.

Kleine en middelgrote pakjes worden verzonden door de Belgische post (BPost). Als ze een belangrijke waarde hebben zullen ze met een verzekerde verscheping dienst worden verzonden.

Grotere pakken worden verzonden door een privé koeriersdienst. De kosten voor het verzenden binnen België worden voor elk artikel aangegeven in de desbetreffende artikel pagina.

#### **HOE & WANNEER:**

Kleine en middelgrote pakjes: pakjes die klein genoeg zijn worden verzonden door de Belgische post (BPost). De betreffende afmetingen zijn: langste zijde is maximaal 1,5 m en totaal oppervlakte is maximaal 3 m (1 x lengte + 2 x breedte + 2 x hoogte = maximaal 3 m). Maximaal 30 kg.

De aankoopbevestigings email bevat een tracking-nummer. U kunt de verzending traceren via:

[track.bpost.be](http://track.bpost.be)

Grotere pakken: artikels die groter zijn dan de bovenvermelde afmetingen zullen verzonden worden door een privé koeriersdienst (UPS bijvoorbeeld). De aankoop bevestigings email bevat een schatting van wanneer u uw artikel kunt verwachten evenals het tracking-nummer, indien van toepassing. Wij zullen ons uiterste best doen om ervoor te zorgen dat uw artikel zo snel mogelijk wordt afgeleverd; dit wordt geschat op tussen de 1 en 2 weken en is afhankelijk van de bestemming (eventuele douane controles buiten de EU worden hier niet bijgerekend).

## **Retourzendingen en Terugbetalingen**

U hebt het recht om van gedachten te veranderen in het spijtige geval dat u niet tevreden bent met uw gekozen artikel en het terug wilt sturen.

U hebt recht op een volledige terugbetaling, maar aan de volgende voorwaarden:

- Informeer ons eerst via email/brief dat u het artikel wilt terugsturen; deze notificatie moeten we ontvangen binnen de 14 dagen na dat u het artikel hebt ontvangen (bepalend is de datum dat u voor ontvangst hebt getekend). U mag het EU e-commerce opzegformulier gebruiken dat downloadbaar is via de 'Retourzendingen en Terugbetalingen' pagina van de website.
- Het artikel moet door ons ontvangen worden binnen de 14 dagen na dat u ons de bovenvermelde opzeg email/brief hebt verstuurd.
- Het artikel moet worden teruggestuurd in dezelfde staat\* waarin u het hebt ontvangen (duidelijk gebruikte en/of beschadigde artikelen worden niet terugbetaald). U bent verantwoordelijk voor de conditie van het artikel totdat het ons bereikt, dit is inclusief risico's verbonden aan de verzending. Daarom:
  - In zover als mogelijk, gebruik de originele dozen en verpakkingen ter bescherming van het artikel tijdens de retourzending. Indien de oorspronkelijke verpakking onbruikbaar is geworden na opening, zorg er dan voor dat u geschikt vervangend verpakkingsmateriaal gebruikt om het artikel te beschermen (bubbelfolie, etc.)
  - Zorg goed voor het artikel terwijl het in uw bezit is.
- Het regelen van de retourzending en de betreffende kosten zijn ter uwen laste.

We zullen de goede staat van de teruggestuurde artikelen controleren en u, per email, snel laten weten of u recht hebt op een volledige terugbetaling. Indien dit zo is, dan zal de terugbetaling bestaan uit de volledige koopprijs evenals de oorspronkelijke verzendkosten die u betaalde bij de aanschaf van het artikel. Wij zullen u zo terugbetalen via bankoverschrijving (binnen 14 dagen na de dag dat het artikel ons heeft bereikt).

\* Conditie en schade: Aangezien bijna al onze artikelen antiek, tweedehands, en/of bewerkt zijn, hebben ze dus een bepaalde leeftijd en zijn ze zelden in een gloednieuwe staat wanneer we ze verkopen en leveren. Alle gebreken en restauraties worden duidelijk aangegeven bij de beschrijving van het artikel en zijn dus gekend door de koper voorafgaand aan de aankoop. Deze gebreken worden natuurlijk niet beschouwd als schade dat u hebt aangericht tijdens uw bewaring van het

artikel of de retourzending. Deze gebreken kunnen dus ook niet worden beschouwd als schade tijdens onze initiële verzending naar u.

### **Hoe wordt u terugbetaald?**

Zodra wij het artikel ontvangen en gecontroleerd hebben (zie hierboven voor voorwaarden 'conditie'), wordt u hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht met een bevestiging of u al dan niet recht hebt op een volledige terugbetaling. Wij zullen u dan zo snel mogelijk (binnen 14 dagen na de dag dat we het artikel ontvangen hebben) terugbetalen op uw bankrekening.

## **Beschadiging van Artikelen Tijdens Transport**

Gelieve uw artikel te controleren onmiddellijk na ontvangst. Als het artikel beschadigd is bij de ontvangst, gelieve dan de aflevering bon NIET TE ONDERTEKENEN als deze vermeld dat u het 'in goede orde' ontvangen heeft (de transporteurs weigeren claims als u dit heeft getekend). Als het artikel beschadigd is, gelieve dit dan te melden binnen 24 uur na ontvangst en een foto op te sturen. Wij betalen u terug en betalen voor de retourzending indien van toepassing.

## **Vermelde Prijzen**

Alle prijzen zijn vermeld in Euro en zijn inclusief BTW. De 'artikelprijs' omvat niet de verzendingskost; deze wordt afzonderlijk berekend. De totale kost van het artikel en de verzending (zoals vermeld in de artikel pagina's) zullen worden bevestigd in de email met de proforma factuur. DelAgan behoudt zich het recht om haar prijzen voor een bepaald object op eender welk moment aan te passen. Echter, de betalingsverwerking en facturatie zal gebeuren in overeenstemming met de prijs die werd opgegeven op het moment van de bestelling zelf.

## **Conformiteit en Garantie**

1. Wij garanderen dat onze artikelen conform zijn aan uw bestelling en voldoen aan de gedetailleerde beschrijving van het artikel op de website. De beschrijving omvat de afmetingen en de werkelijke staat van het artikel op het moment van verkoop (gebreken, etc.). Het volgende kan niet worden beschouwd als een gebrek dat recht geeft op een vergoeding tijdens de garantieperiode: gebreken die beschreven werden voorafgaand aan de verkoop, schade die werd veroorzaakt door het onvoorzichtig hanteren van het item terwijl in uw bezit.
2. Onze artikelen zijn tweedehands goederen (antiek, verzamelobjecten, aangepaste meubelen) die een antiek/decoratief karakter hebben. Als consument beschikt u over een wettelijke garantie periode van 1 jaar op artikelen die bij ons zijn gekocht als: 1) ze niet conform zijn aan de op voorhand gegeven beschrijving of 2) niet geschikt zijn voor het beoogde doel (bijvoorbeeld: een stoel waarop u niet kunt zitten).
3. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, kan er voor een herstelling geopteerd worden. Enkel ingeval de herstelling 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. Indien het gebrek gering is, hebt u geen recht op een terugbetaling.
4. Tijdens de wettelijke minimumgarantietermijn van 1 jaar en binnen de wettelijke grenzen, betalen wij de verzendkosten voor de retourzending (indien mogelijk) van artikelen met een (niet-beschreven) defect, en vergoeden we het artikel als er wordt overeengekomen dat een reparatie geen optie is. Vervanging van een artikel is niet mogelijk vanwege het unieke karakter.

Indien het (onbeschreven) 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 (onbeschreven) gebrek reeds bij de levering

aanwezig was en niet veroorzaakt werd door het onvoorzichtig hanteren van het item terwijl in uw bezit.

## **Privacy & Security statement**

Ik neem uw privacy net zo ten harte als de mijne. Deze website plaatst geen cookies op uw computer en uw bezoek aan deze website zal niet als gevolg hebben dat uw persoonsgegevens worden verzameld of opgeslagen met het oog op het delen met derden. Ik run een persoon- tot- persoon zaak en dus gebruik ik uw contactgegevens enkel in het kader van rechtstreekse communicatie tussen ons over onze zakelijke transactie, evenals voor het opmaken van een factuur. Betalingen worden geregeld via PayPal of bank overschrijving en dus heb ik u bankrekening en kredietkaart gegevens niet nodig. De verkregen informatie zal niet worden gedeeld met derden van welke aard dan ook.

### **Met betrekking tot de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming:**

#### **Algemeen:**

- 1) DelAgan leeft de "Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens" na, zoals gewijzigd door de Wet van 11 december 1998 alsook de anti-spambepalingen uit Boek XII van het Wetboek Economisch Recht omtrent het "recht van de elektronische economie".
- 2) DelAgan stelt zich middels de huidige Privacy statement tevens in regel met de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van persoonsgegevens.
- 3) DelAgan is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

**De persoonsgegevens die door DelAgan vergaard worden** zijn de persoonsgegevens die u ons meedeelt via email om uw order te plaatsen:

- 1) Uw naam
- 2) Uw adres (facturatie en levering)
- 3) Uw email adres

Persoonsgegevens die we niet vergaren/verwerken: uw IP-adres, profielnaam, wachtwoord, profielafbeelding, bankkaart/kredietkaart gegevens, data afkomstig door het plaatsen van cookies en /of een registratie procedure.

**Algemene doeleinden en duur van de verwerking:** DelAgan zal de bij u vergaarde persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden gebruiken:

- 1) de levering en facturatie van door u bestelde artikelen, met als rechtsgrond het verstrekken van een dienst die door u gevraagd werd.
- 2) Email communicatie met betrekking tot de aankoop/ betaling/factuur/levering van de bestelde artikelen.

Wij slaan uw persoonsgegevens op (in de vorm van de bestelling email en factuur) voor een periode van minimaal zeven jaar conform met de fiscale regels.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet voor het volgende: Direct marketing, profiling, geautomatiseerde beslissingen, doorgifte aan derden (met de zeldzame uitzondering ingevolge een gerechtelijk bevel of om te voldoen aan andere dwingende wet- of regelgeving. DelAgan zal in redelijkheid pogen u van tevoren dienaangaande te informeren).

#### **Uw rechten:**

- 1) U heeft het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van uw persoonsgegevens (dus een kopie van u email), alsook van het gebruik dat wij van uw persoonsgegevens maken.

- 2) U bent vrij om uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Dit zal echter uitsluitend dienen ter informatie, aangezien ik geen persoonsgegevens bewaar en ik een reeds afgegeven factuur niet kan verwijderen/wijzigen.
- 3) U beschikt eveneens over een recht van verzet tegen de mededeling/verwerking van uw persoonsgegevens. U erkent dat bij deze, bepaalde diensten (levering) niet uitgevoerd kunnen worden.
- 4) U kunt uw rechten uitoefenen door ons daartoe te contacteren, hetzij per e-mail ([info@delegan.com](mailto:info@delegan.com)) of per post naar: DelAgan/An Devriese – Clos de la Pergola 7 – 1332 Genval – België
- 5) U beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, Tel +32 (0)2 274 48 00, Fax +32 (0)2 274 48 35, e-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be). Dit laat een voorziening voor een burgerlijke rechtbank onverlet. Indien U schade zou lijden als gevolg van de verwerking van Uw persoonsgegevens, kunt U een vordering tot schadevergoeding instellen.

### **Veiligheid en vertrouwelijkheid:**

- 1) Wij hebben veiligheidsmaatregelen ontwikkeld die aangepast zijn op technisch en organisatorisch vlak, om de vernietiging, het verlies, de vervalsing, de wijziging, de niet-toegestane toegang of de kennisgeving per vergissing aan derden van persoonsgegevens verzameld te vermijden alsook elke andere niet toegestane verwerking van deze gegevens.
- 2) In geen geval kan DelAgan aansprakelijk worden geacht voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit een foutief of onrechtmatig gebruik door een derde van de persoonsgegevens.
- 3) U bent als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat wordt gemaakt vanaf de Website van uw computer, IP-adres en van uw identificatiegegevens, alsook voor de vertrouwelijkheid ervan.
- 4) DelAgan heeft geen werknemers die uw persoonsgegevens zouden kunnen verwerken/in gevaar brengen.

## **Inhoud en Copyright Notice**

De inhoud van deze site, waaronder het logo, website design en foto's (tenzij anders vermeld) zijn de exclusieve eigendom van DelAgan. De inhoud van deze site is uitsluitend bestemd voor winkelen en een bestelling te plaatsen en voor geen enkel ander doel. Geen materiaal van deze site mag worden gekopieerd, gereproduceerd, gewijzigd, bewerkt, geladen, geplaatst, overgedragen of gedistribueerd in welke vorm dan ook zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

DelAgan heeft het recht om op eender welk moment de inhoud van deze site te wijzigen, te corrigeren of te verwijderen en dit zonder voorafgaande kennisgeving. De inhoud is enkel bedoeld voor informatieve doeleinden en heeft geen juridische gevolgen.

## **Overmacht/ Onverwachte Gebeurtenissen Buiten Onze Controle**

DelAgan kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele vertragingen of problemen met het (niet) uitvoeren van een bestelling ten gevolge van omstandigheden buiten onze controle. Daarbij kan het gaan om gebeurtenissen zoals natuurrampen, aanslagen, stakingen, energietekorten, vertragingen in het vervoer die invloed hebben op DelAgan en/of haar leveranciers.

## **Klachtenregeling en Geschillen**

We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via [info@delagan.com](mailto:info@delagan.com). Wij zullen ons uiterste best doen om de ontvangst van uw klacht binnen 2 dagen te bevestigen en om het probleem zo spoedig mogelijk op te lossen.

Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar Boek VI van het Belgisch Wetboek Economisch Recht

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link:

<https://www.consumentenombudsdienst.be//nl>

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <https://ec.europa.eu/odr>

## **Identiteitsgegevens**

**DelAgan is eigendom van en wordt beheerd door: An Devriese**

**Geregistreerd bedrijfsadres: Clos de la Pergola 7, 1332 Genval België**

**Belgisch ondernemingsnummer: 806804032**

**Bankrekening nummer: 733-0529494-01 (IBAN: BE43 7330 5294 9401)**

**Telefoon nummer: +32 (0)470 454 946**

**Email: [info@delagan.com](mailto:info@delagan.com)**