

# Verkoopsvoorwaarden

*Laatste update: 9 september 2021*

## **Algemene consumenten verkoopvoorwaarden (“Voorwaarden”)**

Deze Voorwaarden zijn van toepassing als je als consument een product koopt op onze webshop <https://www.lightgallery.com> (“Webshop”)

Wij vragen je om deze Voorwaarden goed te lezen voordat je een product bestelt via onze Webshop.

Als je niet in België woont, maar in Nederland of Luxemburg dan kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Zie sectie 12 voor meer input.

### **1. Wie we zijn en contactgegevens**

- Wij zijn Signify Belgium NV (“Light Gallery”, “wij”, “we”, “ons” of “onze”)
- Onze maatschappelijke zetel: Z1 Researchpark 210, 1731 Zellik, België
- RPR-nummer: 0403138532
- BTW: BE0403138532

Je kunt ons bereiken via het contactformulier of chatfunctie op onze Webshop. Daarnaast verwelkomen wij je graag in onze winkels.

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 bereikbaar.

### **2. Wanneer gelden deze voorwaarden?**

Deze Voorwaarden zijn van toepassing als je als consument een product koopt via onze Webshop.

We sturen je een email met de details van je order nadat je bij ons een bestelling plaatst. Onze acceptatie van jouw bestelling vindt plaats op het moment dat wij de producten naar jou verzenden. Wij sturen je een email met de verzenddetails (“Bevestiging Bestelling”). Op dat moment komt er een overeenkomst tussen ons in stand en ben je gebonden aan deze voorwaarden (de “Overeenkomst”).

Het kan gebeuren dat wij de bestelling niet kunnen accepteren, bijvoorbeeld als uit ons onderzoek blijkt dat je te jong bent om onze producten zelfstandig te bestellen, jouw betaalgegevens niet correct zijn of niet te verifiëren, het product niet meer beschikbaar is, er een foutieve prijs zichtbaar was op de Webshop. Wij zullen in deze gevallen contact met je opnemen en je uitleggen waarom wij jouw bestelling niet accepteren of onder welke aanvullende voorwaarden wij toch bereid zijn deze te accepteren.

In deze Voorwaarden hebben wij beschreven wat je van ons kunt verwachten en wij van jou.

Wij voegen alle relevante informatie en gegevens die je nodig hebt bij de Bevestiging Bestelling. Je kunt deze informatie ook vinden op onze Webshop.

Wij behouden het recht voor om de Voorwaarden te wijzigen. Op onze Webshop vind je de meest recente versie. Gewijzigde voorwaarden zijn alleen van toepassing op bestelling geplaatst na de wijziging.

### **3. Wat koop je in onze Webshop?**

We vertellen je in detail wat voor product wij aanbieden, wanneer wij het aanbieden, hoe veel het kost en onder welke voorwaarden je het kunt kopen en eventueel kunt retourneren.

We besteden veel aandacht en zorg aan de informatie op onze Webshop. Het kan echter gebeuren dat de informatie toch onjuist blijkt te zijn. Wanneer duidelijk is dat de informatie

verkeerd is, geldt uiteindelijk de informatie die we bedoelden en zijn we niet aan de verkeerde informatie gebonden.

#### **4. Welke prijs betaal je?**

De prijzen van onze producten staan vermeld bij het product op onze Webshop. Alle prijzen zijn in Euro en inclusief BTW. De prijs die je uiteindelijk betaalt, is de prijs die wordt getoond op het moment dat je op de bestelknop drukt.

De kosten voor het verzenden van de producten zijn voor jouw rekening, tenzij wij expliciet op de Webshop vermelden dat wij deze kosten dragen. Als wij verzendkosten rekenen dan specificeren wij het bedrag hiervoor duidelijk op onze Webshop en tijdens het bestelproces.

#### **5. Hoe kan je betalen?**

Op onze Webshop staat duidelijk, per land waaraan wij onze producten leveren, vermeld via welke methoden je kunt betalen voor de producten.

Wij werken aan een veilige webomgeving door het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen zodat jouw data veilig bij ons aankomt en je veilig online kunt betalen.

#### **6. Wanneer en hoe ontvang je de bestelling?**

Tijdens het bestelproces kun je aangeven op welk adres je de producten wilt ontvangen. Wij zullen de producten uiterlijk binnen de bezorgmomenten zoals aangegeven op onze Webshop laten bezorgen. Wij nemen contact op, als er vertraging optreedt. Als je niet akkoord gaat met de latere levering, mag je de bestelling kosteloos annuleren en ontvang je een eventueel vooruitbetaald bedrag weer terug op dezelfde manier als waarmee je de bestelling betaald hebt. Je hebt geen recht op schadevergoeding bij te late of geen bezorging.

Let op: op dit moment leveren wij alleen in de landen aangegeven op onze Webshop. Wij aanvaarden geen bestelling bestemd voor levering buiten deze landen.

Het eigendom van en risico van verlies van de producten worden bij aflevering van de producten overgedragen (zie Nederlandse aanvullende voorwaarden hieronder).

Wij maken gebruik van een vervoerder voor de levering van de producten. Zodra de vervoerder van ons de producten ontvangt, stuurt deze je een e-mail met track trace, zodat je weet wanneer de levering plaatsvindt.

Problemen met de levering? Neem contact met ons op via het contactformulier of chatfunctie op onze Webshop of kom één van onze winkels.

#### **7. Wat als je het product toch niet wilt?**

##### **7.1 Annuleer bestelling**

Je kunt jouw bestelling annuleren tot het moment dat je van ons de Bevestiging Bestelling ontvangt. Neem contact met ons op via het contactformulier of chatfunctie op onze Webshop of kom naar één van onze winkels.

##### **7.2 Herroepingsrecht / Bedenktijd**

Bij Light Gallery kan je een product binnen de 14 dagen na ontvangst van het product, ruilen of retourneren zonder boete en zonder opgave van motief, volgens het Europese herroepingsrecht. Het vermelden van de reden van retour is dus niet verplicht maar kan wel nuttig zijn voor ons om onze service en aanbod te verbeteren.

## Voorwaarden:

Een artikel wordt enkel en alleen retour aanvaard als het voldoet aan al onze retourvoorwaarden. Elke afwijking hiervan kan een weigering van de retour tot gevolg hebben:

- De producten dienen compleet (inclusief alle accessoires, handleidingen en documentatie) te zijn.
- Producten dienen onbeschadigd en in de originele (onbeschadigde) verpakking te zitten.
- Producten mogen geen sporen van gebruik vertonen, ze mogen enkel bekeken worden zoals dit in een fysieke winkel zou gebeuren. Als je de producten toch installeert of in gebruik neemt, betekent dit dat je de producten aanvaardt.

Wanneer we een retourdocument van jou ontvangen hebben binnen de herroepingstermijn, heb je 14 dagen om de producten bij ons te (laten) leveren.

## Uitzonderingen:

- Het herroepingsrecht geldt niet voor producten op maat gemaakt voor de klant, maatwerk of op producten die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
- Het herroepingsrecht geldt niet voor artikelen die gebruikt, beschadigd of niet volledig zijn.
- Het Europese herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke klanten (i.e. klanten met een bedrijfsnaam en/of BTW-nummer).

## Wijze van herroepen en terugsturen:

### Methode 1: retourlabel die in de doos wordt meegeleverd

Gebruik het retourlabel in de originele verzenddoos om het product te retourneren. Kleef de bijgevoegde retourlabel aan de buitenzijde van het originele verzendlabel en lever je pakje af bij een post/DHL punt naar keuze.

### Methode 2: modelformulier voor herroeping

Volg onderstaande stappen indien je jouw bestelling wenst te herroepen en terug te sturen:

Laat ons via e-mail weten dat je de aangekochte product wenst terug te sturen, en dit binnen de 14 dagen na ontvangst van het bestelde product. Vermeld steeds je klantnummer, factuurnummer en de producten die je wenst te retourneren. Wanneer je het retourdocument hebt ontvangen, heb je 14 dagen de tijd om jouw retourzending aan ons te bezorgen. Het vermelden van de reden van de retour is dus niet verplicht maar kan wel nuttig zijn voor ons om onze service te verbeteren. Klik op de link hieronder om het standaardformulier te downloaden:

[Download modelformulier voor herroeping](#)

### Methode 3: op eigen kosten retourneren

Je laat het product op eigen kosten en risico bezorgen op het volgende retouradres:

Light Gallery  
Afdeling Retouren  
De Schakel 17  
5651GH EINDHOVEN  
Nederland

Indien het product verloren gaat en/of beschadigd wordt tijdens de retourzending, is dit dus op eigen verantwoordelijkheid en kan Light Gallery niet aansprakelijk worden gesteld.

Indien je een retourzending doet van buiten de Europese Unie, gelieve dan steeds een officiële koerierdienst (bijvoorbeeld DPD, TNT, DHL,...) te gebruiken, gebruik dus best geen postbedrijf.

Indien je toch gebruikmaakt van een postbedrijf, zal je zelf de douaneformaliteiten moeten regelen. Light Gallery kan hiervoor nooit aansprakelijk gesteld worden.

Als de retourzending aankomt in ons magazijn, gaan wij z.s.m. na of het product voldoet aan de retourvoorwaarden en stellen we je van onze beslissing op de hoogte via mail. Indien het product voldoet aan de retourvoorwaarden zullen wij het terugbetalen (zie lager).

Indien het product niet aan de retourvoorwaarden voldoet, blijft het je eigendom en dien je het binnen de 14 kalenderdagen terug af te halen. Indien gewenst kunnen wij in dit geval het product, op jouw kosten, terugsturen met een transportfirma. Indien de geweigerde retour na 14 kalenderdagen nog steeds in ons magazijn staat, zal je via mail op de hoogte worden gebracht dat het product niet meer onze verantwoordelijkheid is. Vanaf dan kunnen er ook opslagkosten aangerekend worden.

### **7.3 Terugbetaling**

De terugbetaling van de prijs van het geretourneerde product en (indien deze er waren) betaalde leveringskosten vindt plaats binnen 14 dagen nadat wij (binnen de voorziene termijn) de producten hebben ontvangen of van jou een bewijs van retournering hebben ontvangen. Wij gebruiken voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als waarmee jij ons hebt betaald.

### **7.4 Waardevermindering**

Indien het product in beperkte mate afwijkt van onze retourvoorwaarden (i.e. indien het product nog geschikt is voor wederverkoop), kan de retour wel aanvaard worden. Echter kunnen er jou in dit geval kosten voor waardevermindering aangerekend worden.

Een waardevermindering vindt plaats indien het product of de verpakking daarvan is beschadigd en/of het product zichtbaar is gebruikt. Als uitgangspunt geldt hierbij dat je het product mag bekijken zodat je dat ook in een winkel zou mogen doen. Wij zullen contact met je opnemen als wij een waardevermindering constateren.

### **8. Wat als er een probleem is met een product?**

Neem contact met ons op via het contactformulier of chatfunctie op onze Webshop of kom één van onze winkels als er iets mis is met je product. Wij kijken dan samen of je nog recht hebt op wettelijke garantie of wellicht op aanvullende garantie. Als wij aanvullende garantie bieden staat dit vermeld op het garantiebewijs dat je hebt ontvangen bij de levering van het product.

### **9. Wat doen jullie met mijn gegevens?**

De privacy van onze klanten is belangrijk voor ons. Hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens staat in ons privacybeleid op onze Webshop.

### **10. Overmacht**

Wij doen er alles aan om (op tijd) te leveren. Wij zullen zo snel mogelijk contact met je opnemen als blijkt dat wij niet of niet op tijd kunnen leveren door omstandigheden die redelijkerwijs niet in onze macht liggen ("Overmachtssituatie"). Samen zullen we kijken naar een nieuwe leveringsdatum voor na de Overmachtssituatie. Uiteraard, kun je er ook voor kiezen om de bestelling te annuleren of te herroepen (zie sectie 7 "Wat als je het product toch niet meer wilt?").

### **11. Wat als je een klacht hebt?**

Op deze Voorwaarden is Belgisch recht van toepassing.

Neem dan contact met ons op via het contactformulier of chatfunctie op onze Webshop of kom één van onze winkels. We zullen samen zoeken naar een oplossing.

Als we niet tot een oplossing kunnen komen, behoud je natuurlijk altijd nog de bescherming die het recht van het land waarin je woont biedt mits wij daar ook leveren. Zo attenderen we je op de Europese Onlinegeschillenbeslechting.

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie 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. Je kan de consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je daarnaast ook beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

## **12. Aanvullende voorwaarden**

Als je woonachtig bent in de volgende landen, dan gelden de volgende voorwaarden in aanvulling op of in afwijking van de Voorwaarden.

### **België:**

#### **• Terugnameplicht:**

Bij Light Gallery kan je, na aankoop van een nieuw product, een soortgelijk oud product aan ons bezorgen ter terugname. Dit kan gebeuren door het oude product in te leveren in één van onze verkooppunten of je kan dit product ook zelf opsturen ter terugname (na aanmelding via [helpdesk.light-gallery@signify.com](mailto:helpdesk.light-gallery@signify.com)). De verwerking van deze terugname is gratis en gebeurt in samenwerking met Recupel. De verzendkosten voor deze terugname zijn steeds voor rekening van de klant.

#### **• Namaak:**

We besteden veel zorg aan het selecteren van producten die we inkopen bij derden en treden hard op indien onze leveranciers producten aanbieden die niet conform zijn met de wetgeving (onder meer CE certificatie) en ons lastenboek. Indien je zou vaststellen dat, ondanks onze controles, bepaalde producten namaak zouden zijn, verzoeken we je om ons dit onmiddellijk te melden, zodat we actie kunnen ondernemen. De ECC heeft ook tips gepubliceerd over namaak (zie de brochure op Reageren bij aankoop van namaak - ECC België ([eccbelgie.be](http://eccbelgie.be))). Je kan namaak ook melden via het Meldpunt van de overheid (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>).

### **Nederland:**

De volgende paragraaf wordt toegevoegd aan sectie 5 "Hoe kan je betalen?"

Achterafbetaling kan via je creditcard. Het bedrag wordt dan afgeschreven bij levering. Light Gallery kan achterafbetaling weigeren als een kredietcheck negatief uitvalt.

De volgende zin wordt toegevoegd aan sectie 6 "Wanneer en hoe ontvang je de bestelling?"

Bij betaling achteraf gaat het eigendom van de producten over bij betaling.