# Algemene verkoopsvoorwaarden webshop B2C/B2B

**Ondernemingsgegevens**

Emergency Medical Response

EMR-Belgium

Bergensesteenweg 709/19 – 1600, Sint-Pieters-Leeuw

info@emr-belgium.be
+32 2 736 13 94

0748.640.951

BE0748.640.951

BV.

RPR Brussel

**Artikel 1: Algemene bepalingen**

De e-commerce website van Emergency Medical Response, een BV. met maatschappelijke zetel te Bergensesteenweg 709/19 – 1600 Sint-Pieters-Leeuw, BTW BE0748.640.951, RPR Brussel, (hierna 'EMR-Belgium') 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 EMR-Belgium 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 EMR-Belgium 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. Bij aankopen in bulk is het steeds mogelijk een offerte op maat aan te vragen via info@emr-belgium.be

Alle producten met uitzondering van AED-toestellen (defibrillatoren), AED-batterijen, AED-elektroden en AED-kasten worden verzonden aan volgende tarieven:

* Thuislevering binnen België €7,-
* Zaterdaglevering binnen België €10,-
* Thuislevering binnen Nederland €7,50
* Thuislevering binnen Frankrijk €12,-

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 […] niet. [...] is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. [...] 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 [...]. […] 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**

[Hier moet u een zo concreet mogelijke beschrijving geven van:

* hoe de bestelprocedure via uw webshop verloopt (de verschillende stappen om tot sluiting van het contract te komen), en
* de mogelijke wijzen van betaling]

[…] (beschrijving bestelprocedure)

De Klant heeft de keuze tussen de volgende betaalwijzen (aanvullen / schrappen waar nodig, en tevens de eventuele kosten verbonden aan het gebruik ervan aangeven):

* via kredietkaart
* via bankkaart
* via overschrijving op rekeningnummer BE…
* […]

[…] is gerechtigd een bestelling te weigeren ingevolge een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is.

**Artikel 5: Levering en uitvoering van de overeenkomst**

[Beschrijving van de uitvoering van de overeenkomst, uw leveringsprocedure, leveringstermijn en eventuele leveringskosten].

[Andere modaliteiten m.b.t. de uitvoering van de overeenkomst beschrijven].

Artikelen besteld via deze webwinkel worden geleverd in [land of landen waarnaar geleverd kan worden vermelden].

De levering gebeurt door:

* EMR-Belgium indien het defibrillator gerelateerde artikelen zijn
* Bpost binnen België
* PostNL binnen Nederland
* DPD binnen Frankrijk

Tenzij anders overeengekomen of uitdrukkelijk anders bepaald, worden de goederen aan de woonplaats van de Klant geleverd binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelling. Elke zending is via EMR-Belgium steeds verzekerd tot een bedrag van €500,-

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel of andere tekortkoming bij de levering, moeten door de Klant onverwijld worden gemeld aan EMR-Belgium via de website, telefonisch of per mail.

Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de Klant vanaf 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 van de Klant de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de webshop was geboden.

**Artikel 6: Eigendomsvoorbehoud**

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van EMR-Belgium.

De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van EMR-Belgium te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

**Artikel 7: Herroepingsrecht**

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij EMR-Belgium.

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

waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Emergency Medical Response, Bergensesteenweg 709/19 – 1600 Sint-Pieters-Leeuw, info@emr-belgium.be, +32 2 736 13 94via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, via de webshop, telefonisch 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 of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website www.emr-belgium.be/zending-retourneren. Als de Klant van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij de Klant onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail) een ontvangstbevestiging van zijn herroeping sturen.

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

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 EMR-Belgium heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan Emergency Medical Response, Bergensesteenweg 709/19 – 1600 Sint-Pieters-Leeuw of aan Bonnewyn Robin, Fonteinstraat 16B/12 – 1502 Lembeek De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

Indien het defibrillator gerelateerde artikelen zijn zullen wij de goederen afhalen.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer 12,50 EUR.

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 EMR-Belgium 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.

Alle teruggestuurde artikelen worden aandachtig onderzocht. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het artikel slechts mag inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Teruggestuurde artikelen mogen gepast worden, maar mogen niet gebruikt zijn. Wanneer een artikel een waardevermindering is ondergaan door het gebruik van de Klant zal dit ten laste van de Klant in rekening worden gebracht.

Als de Klant heeft verzocht om de verrichting van diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt de Klant een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat hij ons ervan in kennis heeft gesteld dat hij de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.

Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal EMR-Belgium alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat EMR-Belgium op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan EMR-Belgium 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.

Eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door EMR-Belgium geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald.

EMR-Belgium 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.

De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

* dienstenovereenkomsten na de volledige uitvoering van de dienst
* de levering van volgens specificaties van de Klant vervaardigde goederen, 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 de levering is verbroken, waaronder EHBO-koffers;
* de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
* overeenkomsten waarbij de Klant EMR-Belgium specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten;
* 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 (bv. downloaden van muziek, software);

**Artikel 8: Garantie**

Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

Om een beroep te doen op de garantie, moet de Klant een aankoopbewijs kunnen voorleggen. Klanten wordt aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren.

Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de Klant thuis zijn afgeleverd, dient de Klant contact op te nemen met de EMR-Belgium klantendienst en het artikel op zijn kosten terug te bezorgen aan EMR-Belgium.

Bij vaststelling van een gebrek moet de Klant EMR-Belgium zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan door de Klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

De (commerciële en/of wettelijke) garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.

Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

**Artikel 9: Klantendienst**

De klantendienst van EMR-Belgium is bereikbaar op het telefoonnummer +32 2 808 73 17, via e-mail op info@emr-belgium.be of per post op het volgende adres Fonteinstraat 16B/12 – 1502 Lembeek. Eventuele klachten kunnen hieraan gericht worden.

**Artikel 10: Sancties voor niet-betaling**

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover EMR-Belgium beschikt, is de Klant ingeval van niet- of laattijdige betaling vanaf de datum van de wanprestatie van rechtswege en zonder aanmaning een intrest van 10% per jaar verschuldigd op het niet-betaalde bedrag. Bovendien is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 10% op het betrokken bedrag, met een minimum van 25 euro per factuur.

Onverminderd het voorgaande behoudt EMR-Belgium zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

**Artikel 11: Privacy**

De verantwoordelijke voor de verwerking, EMR-Belgium, respecteert de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Belgische Privacywet van 30 juli 2018.

De door u meegedeelde persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden voor volgende doeleinden: Uitvoering van afgesloten overeenkomsten, het verwerken en uitvoeren van een bestelling, versturen van nieuwsbrieven en reclamedoeleinden.[doelen waarvoor de gegevens worden verwerkt specifiëren, zoals bv. de uitvoering van de afgesloten overeenkomst, het verwerken van de bestelling, versturen van nieuwsbrieven, reclame- en/of marketingdoeleinden]. De rechtsgronden zijn: De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomsten gesloten of nog te sluiten met EMR-Belgium.

U beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie, aanvulling of verwijdering van uw persoonsgegevens. U mag in een aantal gevallen opgesomd in de AVG ook vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. U kan zich eveneens verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens als u daar ernstige en legitieme redenen voor heeft die onze noodzaak om uw gegevens te verwerken, overstijgen. Via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan EMR-Belgium – info@emr-belgium.be, kan u gratis uw persoonsgegevens in digitale en leesbare vorm opvragen en/of aan andere verantwoordelijken over laten dragen. Voor zover onze verwerking gebaseerd is op uw voorafgaande toestemming, heeft u het recht om die toestemming in te trekken.

In geval van gebruik van gegevens voor direct marketing: U kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing en hoeft daarvoor geen reden op te geven.

Om uw rechten uit te oefenen, kan u zich richten tot EMR-Belgium – info@emr-belgium.be

Wij behandelen uw gegevens als vertrouwelijke informatie en zullen die niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden. Het is echter wel mogelijk dat de verkregen persoonsgegevens worden doorgegeven aan met ons samenwerkende bedrijven. Ook zij behandelen dit als vertrouwelijke informatie en verkopen dit in geen geval verder.

Teamleader Nv. (online facturatie)

JouwWeb (webshopplatform)

Mollie Payments (betaalprovider)

WoawDeals (betaalprovider)

Mailerlite (Mailingprogramma)

WebwinkelKeur (Webshop keurmerk/beoordelingssysteem)

Voor meer informatie, zie onze Privacy Policy.

**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.

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 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.

Het nalaten op gelijk welk moment door EMR-Belgium 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 zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

**Artikel 14: Wijziging voorwaarden**

Deze Voorwaarden worden aangevuld door andere voorwaarden waar expliciet naar verwezen wordt, en de algemene verkoopsvoorwaarden van EMR-Belgium. Ingeval van tegenstrijdigheid, primeren onderhavige Voorwaarden.

**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/>).

**EMR-Belgium** heeft het Reglement van het UNIZO e-commerce label onderschreven. Een kopie van dit Reglement en de toegang tot de klachtenprocedure van UNIZO is beschikbaar via <https://www.unizo.be/uw-webshop-juridisch-waterdicht-dankzij-het-unizo-e-commercelabel>.

## Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

Beste Klant,dit formulier moet u alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan Emergency Medical Response, Fonteinstraat 16B/12 – 1502 Lembeek, info@emr-belgium.be, +32 2 736 13 94:

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*):

Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*):

Naam/Namen consument(en) :

Adres consument(en) :

Handtekening van consument(en):

Datum :

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.