

## Artikel 1 – Informatie over Ann Van Camp / Ann Koekepan

**Naam onderneming:** Ann Van Camp / Ann Koekepan

**Ondernemingsnummer:** 0676.818.290

**Maatschappelijke zetel:** Houtemstraat 11, 3300 Tienen

**e-mail:** info@annkoekepan.be

## Artikel 2 – Definities

**Overeenkomst:** de overeenkomst (op afstand) gesloten tussen Ann Van Camp / Ann Koekepan en de klant voor de aankoop van online workshops via de Website. De Overeenkomst wordt beheerst door deze algemene voorwaarden.

**Werkdag:** elke dag, behalve zaterdag, zondag en nationale feestdagen in België.

**Onderneming:** Ann Van Camp / Ann Koekepan opgericht naar het recht van België met maatschappelijke zetel te 3300 Tienen, Houtemstraat 11 en ondernemingsnummer BE0676.818.290

**Klant:** elke natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen of elke onderneming die via de website of tijdens workshops producten aankoopt of mogelijk zal aankopen.

**Aanbod:** het aanbieden van producten en diensten via de website of sociale media of via e-mail of het leerplatform. Het aanbod wordt beheerst door deze algemene voorwaarden.

**Producten:** alle producten beschikbaar tijdens fysieke en/of online workshops.

**Diensten:** alle diensten geleverd door Ann Van Camp / Ann Koekepan

**Website:** de website van Ann Van Camp / Ann Koekepan (en de daaraan gelinkte webshop en/of betaalpagina's en/of leerplatform)

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

**3.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de onderneming en op alle overeenkomsten.

**3.2.** Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van de klant, voor zover er niet schriftelijk van werd afgeweken.

**3.3.** Deze algemene voorwaarden worden aan de klant ter beschikking gesteld vóór het afsluiten van de overeenkomst met de klant.

Deze algemene voorwaarden zullen, minstens vóór het afsluiten van de overeenkomst, ter beschikking van de klant worden gesteld op een wijze die de klant in staat zal stellen de algemene voorwaarden te bewaren op een duurzame elektronische gegevensdrager.

## **Artikel 4 – Totstandkoming en duur van de Overeenkomst**

De klant kan via de website van de onderneming diensten (fysieke en/of online workshops) aankopen. De klant kan ook producten aankopen tijdens de fysieke workshops.

**4.1.** De overeenkomst is gesloten zodra de klant het aanbod en de algemene voorwaarden heeft aanvaard.

**4.2.** De overeenkomst en de algemene voorwaarden blijven van kracht tot alle verbintenissen zijn uitgevoerd.

## **Artikel 5 – Prijzen**

**5.1.** De prijzen van de producten en diensten zijn de prijzen die zijn vermeld op de website op het moment dat de klant een bestelling plaatst of worden meegedeeld tijdens de workshops.

**5.2.** Alle prijzen zijn inclusief btw tegen het huidige geldende tarief in het land van verblijf van de klant.

**5.3.** Alvorens een bestelling te plaatsen zal de totale prijs, inclusief alle kosten en belastingen, beschikbaar zijn voor de klant en worden vermeld.

**5.4.** De onderneming kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijk materiële vergissing of verschrijving bevatte, zoals een onrealistisch hoge korting of een ongebruikelijk lage vraagprijs.

**5.5** Als een product niet correct geprijsd is op de website, zal de onderneming schriftelijk contact opnemen met de klant zodra de onderneming kennis krijgt van de onjuiste prijs. De klant heeft de mogelijkheid om de producten en diensten te blijven kopen of de bestelling te annuleren in overeenstemming met de annuleringsprocedure bepaald in artikel 8. De bestelling wordt pas verwerkt nadat de onderneming de instructies van de klant heeft ontvangen binnen 24h. vanaf het moment dat de onderneming de klant in kennis heeft gesteld. Als de onderneming er niet in slaagt om contact op te nemen met de klant, gebruikmakend van de contactgegevens die de klant tijdens de bestelprocedure heeft verstrekt, of als de onderneming geen antwoord van de klant ontvangt binnen de hierboven vermelde termijn, behandelt de onderneming de bestelling als geannuleerd en stelt ze de klant daarvan schriftelijk in kennis.

## **Artikel 6 – Betaling en betalingsmiddelen**

**6.1.** De klant kan de producten en diensten betalen via de volgende betaalmiddelen: Bancontact - Payconiq - Ideal - via Plug&Pay - (uitzonderlijk overschrijving na goedkeuring).

**6.2.** De klant moet betalen op het ogenblik van de plaatsing van de bestelling indien het producten of inschrijvingen voor fysieke of online workshops betreft. De producten die worden aangekocht tijdens workshops zullen op dat moment dienen te worden betaald.

**6.3.** Als de onderneming niet de volledige betaling ontvangt binnen de 48h na ontvangst van de bestelling, heeft de onderneming het recht om de bestelling of de inschrijving voor een workshop automatisch te annuleren.

**6.4.** Indien de betaling van een dienst, per uitzondering niet meteen is gebeurd, dient de betaling te gebeuren binnen een termijn van 8 dagen na de levering van de dienst op het door de onderneming aangegeven bankrekeningnummer.

**6.5.** In geval van laattijdige betaling is er van rechtswege, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een rente van 12% per jaar verschuldigd alsook een schadevergoeding van 10% met een minimum van 25,00 euro indien de klant een onderneming is.

**6.6.** Indien de klant die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen zal het schadebeding enkel worden toegepast na het versturen van een ingebrekestelling van een eerste herinnering en na het verstrijken van een termijn van 14 kalenderdagen die ingaat op de derde werkdag na verzending van de herinnering aan de klant.

Wanneer de herinnering langs elektronische weg wordt verzonden, vangt de termijn van veertien kalenderdagen aan op de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering werd verzonden aan de klant.

Voor deze eerste herinnering, zullen geen kosten worden aangerekend.

De verwijlrenten die in dit geval verschuldigd zijn, bedragen de referentie interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Deze interesten worden berekend op de nog te betalen som.

Daarnaast zal er ook een forfaitaire schadevergoeding aangerekend worden die wordt berekend als volgt:

- a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- b) 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- c) 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

**6.7.** Indien de onderneming een workshop op maat samenstelt voor de klant, dan zal er een voorschot van 50% dienen te worden betaald 14 dagen na de offerte. 1 maand voor de start van de workshop zal het eindsaldo dienen te worden voldaan. Bij gebreke aan tijdige betaling heeft de onderneming het recht om de workshop te annuleren.

## **Artikel 7 – Herroepingsrecht en terugbetaling**

**7.1.** Deze clausule is enkel van toepassing op de klant die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen, zijnde een consument.

**7.2.** De klant heeft een wettelijk recht om de overeenkomst te herroepen gedurende de termijn zoals bepaald in artikel 7.3. Dit betekent dat de klant kan beslissen om de producten/diensten gedurende de betrokken termijn niet te bewaren. De klant moet Ann Van Camp op de hoogte brengen van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen

en een terugbetaling te ontvangen. De klant hoeft geen reden voor de herroeping op te geven.

**7.3.** De klant beschikt over veertien (14) dagen om de overeenkomst te herroepen. Het beginpunt van de termijn om het herroepingsrecht uit te oefenen kan variëren. Volgende regels zijn van toepassing:

- a) Indien de levering één enkel product/dienst is, begint de termijn de dag na ontvangst van het product/dienst door de klant.
- b) Indien de levering betrekking heeft op meerdere producten die op afzonderlijke dagen worden geleverd, begint de termijn de dag nadat de klant het laatste bestelde product heeft ontvangen.
- c) Indien de levering betrekking heeft op een product over een bepaalde periode, begint de termijn de dag volgend op de dag waarop de klant de eerste levering van de producten heeft ontvangen.

Indien de onderneming de klant niet de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot het herroepingsrecht van de klant, zal de klant twaalf (12) maanden de tijd hebben om de overeenkomst te herroepen vanaf de dag na het einde van de bovenvermelde eerste termijn van veertien (14) dagen. Indien de onderneming de klant de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot het herroepingsrecht van de klant binnen de bovenvermelde termijn van twaalf (12) maanden, heeft de klant veertien (14) dagen de tijd om de overeenkomst te herroepen vanaf de dag nadat de klant de informatie van de onderneming heeft ontvangen.

**7.4.** De klant mag de overeenkomst alleen herroepen als de producten of diensten: niet zijn geopend, gedragen, gewassen of op een andere manier zijn gebruikt. Volledig zijn en zich in hun originele verpakking bevinden, en/of voorzien zijn van hun originele labels.

De klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen met betrekking tot:

- a) Dienstenovereenkomsten nadat de dienst volledig is uitgevoerd, indien de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de klant en met de erkenning dat hij zijn herroepingsrecht zal verliezen nadat de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de onderneming;
- b) De levering van goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- c) De levering van goederen volgens specificaties van de klant of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd;
- d) De levering van verzegelde goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggezonden en die na de levering geopend zijn;
- e) De levering van beveiligde audio- of video-opnamen of computersoftware die na levering verbroken werden;

**7.5.** Indien de klant beslist de overeenkomst te herroepen, moet de klant de onderneming daarvan op de hoogte brengen binnen de in artikel 7.3 vermelde termijnen door verzending van een e-mail met als bijlage het formulier voor herroeping (zie bijlage 1, pg 9). Dit moet naar [info@annkoekepan.be](mailto:info@annkoekepan.be) waarin ondubbelzinnig wordt verklaard dat hij de overeenkomst wenst te herroepen.

De klant moet de producten terugbezorgen aan de onderneming zonder onnodige vertraging en in ieder geval niet later dan veertien dagen na verzending van de kennisgeving van herroeping aan de onderneming. De producten moeten naar de onderneming worden verzonden op dezelfde manier als deze waarop de klant de producten heeft ontvangen;

Alle kosten voor het retourneren van de producten worden door de klant betaald.

#### **7.6. In geval van herroeping**

- a) Zal de onderneming de reeds door de klant betaalde bedragen voor de producten/diensten terugbetalen na ontvangst van de producten. De onderneming kan de terugbetaling echter verminderen om rekening te houden met een eventuele waardevermindering van de producten, indien dit werd veroorzaakt door het feit dat de klant ze heeft behandeld op een manier die niet toegestaan zou zijn in een winkel.
- b) De onderneming zal alle terugbetalingen uitvoeren binnen een redelijke termijn na ontvangst van de producten.
- c) De onderneming zal de klant terugbetalen op de kredietkaart of debetkaart die de klant gebruikt heeft om te betalen.
- d) De onderneming heeft het recht om de klant terug te betalen met vouchers als de klant vouchers heeft gebruikt om de producten te betalen.

### **Artikel 8 – annulatiebeleid voor fysieke workshops**

**8.1.** De klant moet, indien hij niet kan deelnemen aan de workshop, dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee weken voor de start van de fysieke workshop melden. Indien de klant deze verplichting niet of niet tijdig nakomt, mag de onderneming de volledige prijs voor de fysieke workshop aan de klant aanrekenen. De klant zal, in geval hij vooraf heeft betaald, geen geld meer terugkrijgen.

**8.2.** Er wordt bij elke annulering een administratieve kost aangerekend van € 10.

**8.3.** Indien de klant annuleert tot 2 weken voor de start van de fysieke workshop, dan zal er 25% van het betaalde bedrag worden aangerekend.

**8.4.** Indien het een workshop betreft die op maat werd samengesteld, dan zal de klant bij een annulatie, ongeacht het ogenblik, de reeds betaalde vergoedingen niet kunnen terugvragen. Er kan wel in onderling overleg een nieuwe datum vastgelegd worden met de onderneming.

**8.5.** Indien de klant meer dan 10 minuten te laat is op de fysieke workshop, mag de onderneming de workshop inkorten met deze tijd en alsnog de volledige prijs vragen voor de workshop.

**8.6.** De onderneming dient, indien zij verhindert is, dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur op voorhand aan de klant te melden. De onderneming zal dan een nieuwe afspraak proberen vast te leggen met de klant. In geen geval heeft de klant recht op een extra vergoeding indien de afspraak door de onderneming wordt geannuleerd. Ingeval van overmacht ingeroepen door de onderneming zijn de bepalingen van artikel 10 van toepassing.

## **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

**9.1.** De onderneming zal zich steeds inspannen de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. De klant erkent dat de onderneming slechts een inspanningsverplichting heeft.

**9.2.** De onderneming sluit elke aansprakelijkheid ten opzichte van de klant of iedere derde persoon uit, met uitzondering van de mogelijke aansprakelijkheid voor opzet of grove schuld.

Onverminderd de rechten en rechtsmiddelen die door de toepasselijke wetgeving of deze algemene voorwaarden aan de Klant worden toegekend, zal onze aansprakelijkheid voor directe schade beperkt zijn tot de waarde van de bestelde producten of, in het geval van diensten, tot het verzekerde bedrag.

**9.3.** De onderneming is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van de door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie en dit niet-limitatief met betrekking tot lichamelijke aandoeningen, allergieën, medicijngebruik,...

**9.4** De klant is aansprakelijk voor schade toegebracht aan eigendommen van de onderneming.

## **Artikel 10 – Klachtenprocedure**

**10.1.** Als de klant klachten heeft, kan hij contact opnemen met de onderneming via het volgende e-mailadres: [info@annkoekepan.be](mailto:info@annkoekepan.be) en dit uiterlijk binnen de 5 dagen na de ontdekking van de klacht of de ontvangst van het product.

## **Artikel 11 – Overdracht en onderaanneming**

**11.1.** De onderneming heeft het recht haar rechten en verplichtingen krachtens de overeenkomst over te dragen aan een leverancier (bv. voor de levering van het product), maar dit zal geen invloed hebben op de rechten en verplichtingen krachtens deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 12 – Gebruik van persoonsgegevens en intellectuele eigendomsrecht**

**12.1.** De onderneming gebruikt de persoonsgegevens van de klant uitsluitend in overeenstemming met het Privacybeleid op de Website.

Door de aanvaarding van het aanbod of het maken van een afspraak, verklaart de klant akkoord te zijn met de verwerking van de persoonsgegevens overeenkomstig de privacyverklaring op de website en met de onderhavige algemene voorwaarden.

**12.2.** De klant erkent uitdrukkelijk dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, e-mails, downloads, schema's, modules en/of materialen en overige inhoud op de website eigendom zijn van de onderneming en beschermd zijn door de rechten van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, merkenrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten.

**12.3.** Het is uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud opgesteld door de onderneming te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.

### **Artikel 13 – Overmacht**

**13.1.** De onderneming is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen krachtens de overeenkomst die te wijten is aan overmacht.

**13.2.** In geval van overmacht:

- a) Zal de onderneming de klant hiervan op de hoogte brengen via e-mail; en;
- b) Zullen de verplichtingen van de onderneming krachtens de overeenkomst worden opgeschort en zal de termijn voor de uitvoering van de verplichtingen worden verlengd voor de duur van de situatie van overmacht. Wanneer de situatie van overmacht invloed heeft op de levering van de producten, zal de onderneming een nieuwe leveringsdatum regelen met de klant nadat de situatie van overmacht voorbij is.

### **Artikel 14 – Online cursussen**

**14.1.** Tenzij anders aangegeven, zullen webinars, cursussen of workshops onmiddellijk na betaling ter beschikking gesteld worden.

**14.2.** Toegang tot online cursussen of online diensten is persoonlijk. De toegang en de inhoud van de online diensten mogen niet worden gedeeld met derden. Om toegang te krijgen tot online diensten, waaronder online cursussen, dient er op het desbetreffende leerplatform een account aangemaakt te worden.

**14.3.** De onderneming is niet verantwoordelijk voor informatica- of andere problemen die zich kunnen voordoen op de desbetreffende leerplatformen.

**14.4.** De onderneming biedt geen garantie op enige vooruitgang, of verbetering, noch biedt de onderneming enige garantie op resultaat.

**14.5.** De klant dient zich te onthouden van elk gebruik van de online diensten, die onrechtmatig of schadelijk kunnen zijn voor de onderneming.

**14.6.** De klant heeft geen recht op terugbetaling van de online diensten wanneer deze niet aan zijn wensen voldoen.

**14.7.** De online cursussen blijven beschikbaar gedurende een periode van 3 jaar. Deze periode kan mits betaling van een vooraf bepaalde kost verlengd worden in samenspraak met de onderneming. Deze termijn geldt zolang de onderneming juridisch bestaat.

### **Artikel 15 – Toepasselijk recht**

**15.1.** Deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het recht van België. Dit betekent dat de overeenkomsten voor de aankoop van producten via onze website en alle geschillen of eisen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden geregeld door het Belgisch recht.

## **Artikel 16 – Varia**

**16.1.** De onderneming kan deze algemene voorwaarden te allen tijde wijzigen. De algemene voorwaarden die van kracht zijn op het moment van de bestelling van de producten zullen van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de klant en de onderneming.

**16.2.** De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling krachtens de Overeenkomst zal geenszins de geldigheid aantasten van het resterende deel van de bepaling of de rest van de bepalingen en clausules.



**FORMULIER VOOR HERROEPING** (Boek VI Wetboek economisch recht)

Je moet dit formulier enkel invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen.

Aan info@annkoekepan.be mail van Ann Van Camp/Koekepan, Houtemstraat 11, 3300 Tienen

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

.....

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

Naam /Namen consument(en) .....

.....

Adres consument(en) .....

.....

Datum .....

Handtekening van consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Je hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van aankoop.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je mij via een ondubbelzinnige verklaring (bv. via e-mail) op de hoogte stellen van je beslissing de overeenkomst te herroepen. Je mag hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar je mag ook je eigen formulier gebruiken. Verdere inlichtingen kan je vinden in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.