

**Artikel 1 DEFINITIES**

- Artikel 1.1 De **Algemene Voorwaarden** zijn alle algemene verkoopvoorwaarden en algemene voorwaarden tot levering van de diensten. In deze Algemene Voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijke anders aangegeven.
- Artikel 1.2 **Ellen Sergeant**, handelend onder de handels- en merknaam **De Babykangoeroe**, eenmanszaak gevestigd te Mosseveldstraat 30a, 9290 Berlare en met BTW nummer: BE 0895.915.259 wordt in deze Algemene Voorwaarden aangeduid als de **Dienstverlener** of **Verkoper**.
- Artikel 1.3 De voorliggende Algemene Voorwaarden, samen met de eventuele offerte van de Dienstverlener en enige bijkomende voorwaarden die nadien schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen zijn aangaande de opdracht, vormen de **Overeenkomst** die de Dienstverlener/Verkoper en de Klant verbinden, zij worden hierna gezamenlijk de **Partijen** genoemd.
- Artikel 1.4 De diensten die de Dienstverlener/Verkoper in kader van de Overeenkomst uitvoeren, hierna de **Opdracht** genoemd.
- Artikel 1.5 De **Klant** is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten en/of diensten bij de Dienstverlener/Verkoper bestelt.
- Artikel 1.6 De **Opdrachtgever** is de Klant, natuurlijke persoon of rechtspersoon, die handelt voor doeleinden die voortvloeien uit handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten.
- Artikel 1.7 De **Consument** is de Klant, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

**Artikel 2 TOEPASSELIJKHEID**

- Artikel 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod (inclusief alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, overeenkomsten, leveringen van diensten en/of goederen door of namens de Dienstverlener/Verkoper. Alsook alle daarmee verband houdende handelingen) van de Dienstverlener/Verkoper.
- Artikel 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen alleen als dat uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. In dat geval ondertekenen beide Partijen dan ook een schriftelijke bevestiging daarvan.
- Artikel 2.3 De Overeenkomst bevat voor de Dienstverlener steeds een inspanningsverplichtingen en dus geen resultaatverplichtingen.
- Artikel 2.4 Wij leveren online bestellingen enkel in België en Nederland. Als je een leveringsadres in een ander land opgeeft, kunnen we je bestelling weigeren.
- Artikel 2.5 Om een bestelling te kunnen plaatsen moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 jaar bent, vragen we je om de bestelling door je ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we je bestelling weigeren.
- Artikel 2.6 Deze Algemene Voorwaarden sluiten de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant uit die de Dienstverlener/Verkoper niet uitdrukkelijk op schriftelijke wijze heeft aanvaard.
- Artikel 2.7 De Algemene Voorwaarden zijn op ieder ogenblik vrij te raadplegen op de website van de Dienstverlener/Verkoper: <https://debabykangoeroe.be>, zodat de Klant bij het plaatsen van een bestelling dient te verklaren dat hij kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden en bevestigt dat hij de hieruit voortvloeiende rechten en verplichtingen aanvaardt.
- Artikel 2.8 Als je online een bestelling plaatst, bezorgen we je samen met de bestellingsbevestiging of ten laatste bij de levering een kopie van deze Algemene Voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je overigens aan om dit altijd te doen.
- Artikel 2.9 De Dienstverlener/Verkoper behoudt zich het recht om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen, dit zonder voorafgaande kennisgeving, onder voorbehoud dat deze wijzigingen op de website worden weergegeven. Deze wijzigingen zullen van toepassing zijn op de bestellingen van producten en/of diensten die nadien worden geplaatst.
- Artikel 2.10 Indien er zich tussen de Partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar 'de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
- Artikel 2.11 Indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van 1 of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar 'de geest' van deze bepalingen.
- Artikel 2.12 Als naast deze Algemene Voorwaarden ook nog bijkomende bijzondere voorwaarden van toepassing zouden zijn, geldt bovenstaande ook voor die bijzondere voorwaarden. Als onze Algemene Voorwaarden strijdig zouden zijn met die bijzondere voorwaarden kan jij als Klant altijd de meest voordelige tekst in jouw voordeel invoeren.

**Artikel 3 AANBIEDINGEN EN OFFERTES**

- Artikel 3.1 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. De aanbiedingen en offertes zijn bovendien niet deelbaar en kunnen bijgevolg niet opgesplitst worden tenzij anders vermeld. Een samengestelde prijsaanbieding en -offerte verplicht de Dienstverlener niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Opdracht tegen een deel van de vermelde prijs.
- Artikel 3.2 Alle offertes blijven geldig tot 30 kalenderdagen na de offertedatum tenzij dit anders vermeld wordt. Wordt het aanbod niet binnen de gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod automatisch.
- Artikel 3.3 Afwijkingen van *Artikel 3.1 t.e.m. 3.2* zijn alleen van toepassing als dat uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. In dat geval ondertekenen beide Partijen een schriftelijk bevestiging daarvan.
- Artikel 3.4 Alle offertes zijn gebaseerd op de door de Klant aan de Dienstverlener vooraf meegeede informatie.

**Artikel 4 INFORMATIEVERSTREKKING DOOR KLANT**

- Artikel 4.1 De Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de Overeenkomst relevant en noodzakelijk is om de Opdracht correct uit te voeren tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze beschikbaar voor de Dienstverlener.
- Artikel 4.2 De Klant staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de aan de Dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
- Artikel 4.3 Stelt de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door de Dienstverlener verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de Opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

**Artikel 5 PRIJZEN EN DIVERSE KOSTEN**

- Artikel 5.1 Alle prijzen van de producten, diensten, aanbiedingen, offertes en facturen van de Dienstverlener/Verkoper zijn uitgedrukt in Euro.
- Artikel 5.2 De prijzen van de producten en/of diensten die online aangeboden worden door de Dienstverlener/Verkoper zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. De Dienstverlener/Verkoper kan wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook verzendkosten aan te rekenen. In dat geval wordt dat altijd aan u gemeld voordat je je aankoop definitief plaatst. Indien u een aankoop wenst te doen voor uw onderneming, hieronder worden Klanten die handelen voor doeleinden die voortvloeien uit handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten of Opdrachtgevers verstaan, dan vragen we u om contact op te nemen met de Dienstverlener/Verkoper om de prijzen exclusief BTW te verkrijgen.
- Artikel 5.3 De prijzen van de producten, diensten, aanbiedingen, offertes en facturen van de Dienstverlener/Verkoper zijn ten aanzien van de Consumenten inclusief BTW en ten aanzien van de Opdrachtgevers exclusief BTW.
- Artikel 5.4 *Artikel 5.2* is enkel van toepassing wanneer een bestelling plaatsvindt via de website: <https://debabykangoeroe.be>, indien een bestelling plaatsvindt via een ander kanaal dan is *Artikel 5.3* onherroepelijk van toepassing.
- Artikel 5.5 Iedere verhoging van de BTW of iedere nieuwe heffing van overheidswege die zou worden opgelegd tussen het moment van de bestelling en de levering en/of uitvoering, zal automatisch ten laste van de Klant zijn.
- Artikel 5.6 De prijzen van de producten, diensten, aanbiedingen, offertes en facturen van de Dienstverlener/Verkoper zijn exclusief kosten in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, daaronder begrepen reis- en verblijf-, druk-, kopieer-, verzend- en administratiekosten, tenzij dit uitdrukkelijk anders vermeld wordt. Indien de Klant een online besteld, worden deze kosten altijd aan u gemeld voordat je je aankoop definitief plaatst.
- Artikel 5.7 Indien de Dienstverlener voor specifieke werkzaamheden naar een locatie moet reizen, dan dient de Dienstverlener de Klant daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen. De Dienstverlener is in dat geval gerechtigd haar reiskosten aan de Klant door te rekenen tegen een tarief van **€ 0,3573 per kilometer** (excl. BTW). Dit tarief is een forfaitaire kilometervergoeding die jaarlijks kan aangepast worden per 1 juli van dat jaar. Bovenstaand tarief kan dus afwijken na deze datum afwijken.
- Artikel 5.8 Indien de Dienstverlener het voor het uitvoeren van de Opdracht nodig acht verblijfkosten te maken, komen deze geheel ten laste van de Opdrachtgever. Deze kosten blijven echter beperkt tot de werkelijke kosten die gestaafd kunnen worden aan de hand van betalingsbewijzen.
- Artikel 5.9 Ten aanzien van de dienstverlening kunnen de Partijen bij de totstandkoming van de Overeenkomst een vaste pakketprijs overeenkomen. Indien dit niet het geval is, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van



de werkelijke bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens het gebruikelijke uurtarief van de Dienstverlener, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief schriftelijk is overeengekomen.

## Artikel 6 TOTSTANDKOMEN EN UITVOEREN VAN DE OVEREENKOMST

- Artikel 6.1 Een Overeenkomst komt pas tot stand wanneer 1 van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
- ♣ De Klant zendt de offerte ongewijzigd en onvoorwaardelijk voor akkoord ondertekend retour aan de Dienstverlener. Dit kan per post of per e-mail op de gegevens die u vindt bij de Contactgegevens in dit document.
  - ♣ De Overeenkomst kan ook tot stand komen doordat de Klant impliciet of expliciet toestaat dat de Dienstverlener met de werkzaamheden begint.
- Artikel 6.2 De Dienstverlener aanvaardt de Opdracht en de daarmee volledige verantwoordelijkheid voor het op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. De Dienstverlener zal dit doen naar eigen inzicht en vermogen om de doelstelling van de Opdracht te bereiken. De Dienstverlener verklaart bovendien voldoende professionele kwalificatie te hebben voor de uitvoering van de Opdracht en verbindt zich ertoe om deze in stand te houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- Artikel 6.3 De Opdrachtgever kan wel instructies geven omtrent het boogde doel van de Opdracht echter niet de wijze waarop de Opdracht dient te worden uitgevoerd.
- Artikel 6.4 De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in onderling overleg, na schriftelijk akkoord en (eventueel) na betaling van een afgesproken voorschot of het volledige bedrag. Het is bovendien de verantwoordelijkheid van de Klant dat de Dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.
- Artikel 6.5 De Opdrachtgever is verplicht om de Dienstverlener (op digitale wijze) alle relevante gegevens en informatie te verstrekken welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen Opdracht. De Opdrachtgever staat jegens de Dienstverlener in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking van alle voor de werkzaamheden relevante gegevens en informatie, ook indien die van derden verkregen moeten worden.
- Artikel 6.6 De Dienstverlener bepaalt de wijze waarop volgens haar de Opdracht dient te worden uitgevoerd. Zij zal desgevraagd de Klant inlichten over de wijze waarop aan de uitvoering wordt vorm gegeven.
- Artikel 6.7 De Dienstverlener kan geen beperking worden opgelegd qua tijdschema en organisatie van zijn activiteiten, maar erkent en aanvaardt dat de optimale uitvoering van de diensten zijn voldoende beschikbaarheid impliceert. De Dienstverlener deelt werkzaamheden aldus zelfstandig in, voert deze zelfstandig uit en verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht.
- Artikel 6.8 De uitvoeringstermijnen die in de Algemene Voorwaarden worden vermeld zijn geen vervaltermijnen, tenzij uitdrukkelijk en voorafgaand schriftelijk is overeengekomen. Deze termijnen zijn dus slechts indicatief en verbinden de Dienstverlener niet. De Dienstverlener kan dus niet aansprakelijk worden gesteld, tenzij het een aanzienlijke vertraging betreft die aan zijn zware fout te wijten is. Een vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst kan bijgevolg in geen enkel geval aanleiding geven tot enige schadevergoeding, interesten, verbreking van de overeenkomst en/of opschorting van de verplichtingen van de klant, behoudens andersluidende uitdrukkelijke aanvaarding door de Dienstverlener.
- Artikel 6.9 Indien het voor het gewenste resultaat van de Opdracht nodig is, vindt overleg en afstemming plaats tussen de Klant en de Dienstverlener en/of eventuele derden in geval van samenwerking met anderen.
- Artikel 6.10 Voor het overige zal de Dienstverlener bij het uitvoeren van de Overeenkomst waar mogelijk rekening houden met de wensen van de Klant, mits redelijk en bevorderlijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## Artikel 7 WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST

- Artikel 7.1 Indien de Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in de Opdracht, kunnen deze zowel schriftelijk als mondeling worden voorgesteld. Aanvaarding van deze wijzigingen zijn slechts rechtsgeldig, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de Dienstverlener zijn bevestigd.
- Artikel 7.2 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen de Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. De Dienstverlener zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen.
- Artikel 7.3 Indien de Partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft de Dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijzigingen of aanvullingen van de Overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
- Artikel 7.4 Door een wijziging van de Overeenkomst kan ook de oorspronkelijke opgegeven termijn van de uitvoering worden gewijzigd. De Dienstverlener stelt de Opdrachtgever hiervan binnen de 7 kalenderdag van op de hoogte.

**Artikel 8 MIJN ONLINE AANBOD & BESTELLINGEN**

- Artikel 8.1 De Dienstverlener/Verkoper beschrijft altijd zo volledig en nauwkeurig mogelijk wat verkocht wordt en hoe het bestelproces zal verlopen. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd om je een goede beoordeling te laten maken. Als we gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden goederen en/of eventuele diensten. Vergissen is echter menselijk en als we ons overduidelijk vergist hebben, zijn we niet verplicht om je alsnog te leveren.
- Artikel 8.2 Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermeld de Dienstverlener/Verkoper dit uitdrukkelijk bij het aanbod zelf.
- Artikel 8.3 De bestelling is compleet en de overeenkomst tussen ons is pas definitief van zodra de volgende voorwaarden voldaan zijn. De bestelling werd bevestigd per e-mail en de Dienstverlener/Verkoper kreeg goedkeuring voor je betalingstransactie met krediet- en/of debetkaart van de uitgever van de kaart.
- Artikel 8.4 De Dienstverlener/Verkoper aanvaard Bancontact, KBC, Belfius, Krediet Kaart, PayPal en Overschrijving.
- Artikel 8.5 Indien de betaling per Overschrijving gebeurd is de bestelling pas definitief bij het ontvangen van het bedrag op de rekening van de Dienstverlener/Verkoper.
- Artikel 8.6 Indien de uitgever van je kaart weigert om in te stemmen met je betaling, kan de Dienstverlener/Verkoper niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van uw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.
- Artikel 8.7 Om een bestelling te plaatsen voor een product en/of dienst, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in. Vervolgens kies je je wijze van levering: Opsturen naar het opgegeven adres of Gratis ophalen. In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze Algemene Voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met als bijschrift: "Bestelling met betalingsverplichting". Als je deze stappen het doorlopen in je bestelling definitief.
- Artikel 8.8 De Dienstverlener/Verkoper behoudt zich het recht om de bestelling van de klant op te schorten, te annuleren of te weigeren, in het bijzonder indien de door de klant gecommuniceerde gegevens manifest foutief of onvolledig blijken te zijn.
- Artikel 8.9 In geval van annulering van de bestelling door de Klant, om welke reden ook en behoudens overmacht, nadat deze door de Dienstverlener/Verkoper werd aanvaard, zal door de Dienstverlener/Verkoper ten titel van schadevergoeding en interesten een som gelijk aan 30% van de prijs van de bestelling verworven zijn en aan de Klant worden gefactureerd.

**Artikel 9 HERROEPINGSRECHT**

- Artikel 9.1 Als je online goederen en/of diensten aankoopt, heb je gedurende 14 kalenderdag vanaf de levering of het sluiten van de Overeenkomst het recht om te beslissen dat je de goederen niet wil houden en/of de diensten niet wenst af te nemen. Je kan je bestelling dan zonder betaling van een boete en zonder opgave van reden terugsturen of stopzetten (de kosten hiervoor betaal je wel zelf). Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.
- Artikel 9.2 Binnen de 14 kalenderdag nadat de Verkoper je bestelling teruggekregen heeft of je hebt aangegeven dat je wil afzien van de Overeenkomst, betaald de Verkoper je de volledige aankoopprijs ervan terug met hetzelfde betaalmiddel waarmee je hebt betaald maar de Verkoper behoudt zich het recht om terugbetaling te doen middels een ander betaalmiddel.
- Artikel 9.3 De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen dus voor jouw rekening. De Verkoper zal aangeven wat hiervan de kostprijs is of een raming maken, indien dit niet redelijkerwijze op voorhand kan worden berekend. Indien de goederen onmogelijk per post kunnen worden teruggezonden zal de Verkoper deze bij jou komen afhalen en zullen jou hiervoor geen kosten aangerekend.
- Artikel 9.4 De Verkoper mag wachten met terugbetaling tot de goederen terug in het bezit is van de Verkoper of tot je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. Je kan je retourpakket retourneren via de post of een koerier naar keuze.
- Artikel 9.5 Tijdens de eerste 14 kalenderdagen na de levering verwacht de Verkoper dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je de goederen nog wil kunnen 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 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 hieronder.



- Artikel 9.6 Indien de Klant een product opent of gebruikt voor het verstrijken van de termijn van 14 kalenderdagen, wordt geacht, wat dit product betreft, afstand te doen van zijn herroepingsrecht. Indien de Klant uitdrukkelijk aanvaardt dat de bestelde dienst reeds wordt uitgevoerd voor het verstrijken van de termijn van 14 kalenderdagen en die erkent dat deze uitvoeringen leidt tot verlies van dit herroepingsrecht, zal dit herroepingsrecht niet meer kunnen uitoefenen.
- Artikel 9.7 De Klant zal zijn herroepingsrecht tevens niet kunnen uitoefenen indien hij zich bevindt in één van de andere uitzonderingen beoogd door Artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht, in het bijzonder in het geval waarin het goederen betreft die werden vervaardigd volgens de specificaties van de Klant of die duidelijk gepersonaliseerd werden.
- Artikel 9.8 Om je herroepingsrecht, zowel in het geval van levering van diensten als levering van goederen snel en correct uit te oefenen, kan je hieronder vermelde formulier invullen en dit opsturen per post naar Mosseveldstraat 30a, 9290 Berlare (België) of per e-mail naar [info@debabykangoeroe.be](mailto:info@debabykangoeroe.be). Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

**"MODELFOMULIER VOOR HERROEPING"**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

**Aan:**

Ellen Sergeant, handelend onder de handels- en merknaam De Babykangoeroe

BTW nummer: BE 0895.915.259

Gevestigd te Mosseveldstraat 30a, 9290 Berlare

- 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) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):
- Datum:

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is."

**Artikel 10 CONFORMITEIT EN GARANTIE MET BETREKKING TOT JOUW ONLINE BESTELLING**

- Artikel 10.1 Wij garanderen dat onze producten conform zijn aan je bestelling en voldoen aan de normale verwachtingen die je ervan mag hebben rekening houdende met de specificaties van het product. Wij garanderen je natuurlijk ook dat onze producten voldoen aan alle op het ogenblik aan bestelling bestaande wetten.
- Artikel 10.2 Bovendien hanteren wij wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van 2 jaar indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken en 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 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.
- Artikel 10.3 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.

**Artikel 11 LEVERING EN UITVOERING VAN JOUW ONLINE BESTELLING**

- Artikel 11.1 Alle goederen en diensten worden geleverd op het door jou bij je bestelling aangegeven adres.
- Artikel 11.2 Wanneer de goederen in stock zijn, wordt het aangeboden op uw leveringsadres binnen de 7 werkdagen. Indien de goederen niet in stock zijn, wordt het aangeboden op uw leveringsadres binnen de 14 werkdagen. Wij informeren u over de geschatte leveringstermijn in uw bestellingsbevestiging.
- Artikel 11.3 Indien de Verkoper niet tijdig kan leveren, word je daarvan verwittigd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. Als de Verkoper dat niet doet, kan je kosteloos afzien van je bestelling. In dat geval betaalt de Verkoper je uiterlijk binnen 30 kalenderdag na ontbinding terug.
- Artikel 11.4 De verzendingen gebeuren steeds op het risico van de Verkoper. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren zouden gaan in de post. Als je ons echter goederen terugzendt binnen de 14 kalenderdagen na aankoop omdat je ze liever niet wil houden, ben jij wel verantwoordelijk voor het transport.



- Artikel 11.5 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 en zeker binnen de 3 werkdagen melden en de artikelen naar ons terug sturen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst. Je moet hiervoor het bijgeleverde "retourformulier" gebruiken. Heb je bij het invullen van dit retourformulier vragen of is het formulier afwezig in het geleverde pakket, dan kan je contact opnemen met de Verkoper op het e-mailadres: [info@debabykangoeroe.be](mailto:info@debabykangoeroe.be).
- Artikel 11.6 We kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering door de transporteur die de ondernemer 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.

## Artikel 12 BETALINGSVOORWAARDEN

- Artikel 12.1 Facturen moeten voldaan worden binnen 8 kalenderdagen na factuurdatum (contant, op een op de factuur aangegeven bankrekeningnummer of via de betaalmodules op website), tenzij de Partijen andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt of dat de factuur een andere betaaltermijn vermeldt. De Dienstverlener is gerechtigd om periodiek te factureren.
- Artikel 12.2 Indien op enig moment de Klant niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is de Dienstverlener gerechtigd haar prestaties op te schorten tot ze de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen. Bovendien vervallen alle toegestane kortingen bij het niet respecteren van deze Algemene Voorwaarden.
- Artikel 12.3 De Dienstverlener/Verkoper behoudt zich het recht om de online bestelling van de Klant op te schorten, te annuleren of te weigeren, in het bijzonder wanneer er geen geldige betaling op de naam van de Klant wordt geregistreerd.
- Artikel 12.4 Voorgemelde termijn geeft de Dienstverlener van rechtswege (zonder voorafgaande ingebrekestelling) recht op een verhoging van het factuurbedrag gelijk aan 10% als forfaitaire schadevergoeding met een minimum van 125€, alsmede recht op een interest van 0,75% voor iedere begonnen maand vertraging. Door overschrijding van voorgemelde termijn vervallen alle andere vervaltermijnen en worden alle openstaande facturen meteen opeisbaar.
- Artikel 12.5 Indien de Klant in gebreke is in de (tijdige) nakoming van zijn/haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant.
- Artikel 12.6 De Dienstverlener is gerechtigd de Overeenkomst met de Klant zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de Klant uitstel van betaling aanvraagt of failliet gaat of de Klant een vennootschap is en deze wordt ontbonden.
- Artikel 12.7 Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het "slotje" in de onderste statusbalk van je browser.

## Artikel 13 DUUR VAN OVEREENKOMST

- Artikel 13.1 De Klant kan een Overeenkomst die voor onbepaalde duur is aangegeven te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand, tenzij de Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Artikel 13.2 De Overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar.
- Artikel 13.3 Indien een goederenovereenkomst van bepaalde duur is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de Klant de Overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de Overeenkomst worden voortgezet als een Overeenkomst voor onbepaalde duur en zal de opzegtermijn na voortzetting van de Overeenkomst maximaal één maand bedragen.
- Artikel 13.4 Wanneer een dienstovereenkomst van bepaalde duur werd afgesloten tussen de Dienstverlener/Verkoper en de Klant een beding tot stilzwijgende verlenging bevat, wordt dit beding geplaatst in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de voorzijde van de eerste bladzijde.
- Artikel 13.5 Dit beding vermeldt de gevolgen van de stilzwijgende verlenging waaronder de bepaling van de hiernavolgende paragraaf m.b.t. de opzegging, evenals de uiterste datum waarop de Klant zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst en de wijze waarop hij kennis geeft van dit verzet. De Klant kan, na de stilzwijgende verlenging van een dienstovereenkomst van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn van maximaal twee maanden.



- Artikel 13.6 De Klant kan de Overeenkomst met de Dienstverlener met onmiddellijke ingang en zonder vergoeding noch inachtnaam van een opzeggingstermijn ontbinden:
- ♣ In geval van een ernstige fout of herhaaldelijke lichte fouten begaan door de Dienstverlener in de uitvoering van deze Overeenkomst;
  - ♣ In geval van schending, zelfs eenmalig, van *Artikel 17*;
  - ♣ In geval van fraude, verduistering, slechtmaking van de Klant of enige ander misdrijf;
  - ♣ Indien de Dienstverlener in gebreke blijft bij de uitvoering van de Overeenkomst binnen 7 kalenderdagen na schriftelijke ingebrekestelling door de Klant;
  - ♣ In geval van stopzetting van de Dienstverlener zijn activiteiten wegens faillissement of in vereffening wordt gesteld.

## Artikel 14 OVERMACHT, ORGANISATORISCHE WIJZIGINGEN EN TEKORTKOMINGEN

- Artikel 14.1 Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de Dienstverlener, sterfgeval of (ernstige) ziekte of geval van familie of dierbare ontslaan haar van het nakomen van het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig dan wel geheel, zonder dat de Klant uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schade en interesten kan doen gelden.
- Artikel 14.2 In geval van overmacht zal de Dienstverlener de Klant daarvan op de hoogte stellen. De Klant heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende 8 kalenderdagen het recht de Overeenkomst of bestelling schriftelijk met onmiddellijke ingang te annuleren, echter onder de verplichting om van de Dienstverlener/Verkoper te vergoeden voor het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst of bestelling.
- Artikel 14.3 Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle die de nakoming van onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder begrijpen wij onder meer: stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enige moment niet beschikbaar zijn van onze website, en niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden.
- Artikel 14.4 De Dienstverlener behoudt zich het recht om afspraken voor cursussen, trainingen, opleidingen, workshops, lezingen, seminars en coachingssessies naar een latere datum te verplaatsen of af te zeggen.
- Artikel 14.5 De Klant kan tot 7 kalenderdagen voor aanvang van de afspraak kosteloos afzeggen of verplaatsen. Bij afzegging of verplaatsing minder dan 7 kalenderdagen voor aanvang van de afspraak, is de Dienstverlener gerechtigd om het hele consult dat is afgesproken in rekening te brengen alsof het consult wel heeft plaatsgevonden. Indien de Klant niet aanwezig is voor geplande afspraak, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- Artikel 14.6 Als één der Partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en hier uitdrukkelijk door de andere Partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde Partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

## Artikel 15 AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- Artikel 15.1 De aansprakelijkheid van de Dienstverlener is per Opdracht beperkt tot het bedrag dat de Dienstverlener tot dan toe zelf heeft gefactureerd aan de Klant.
- Artikel 15.2 Indien door of in verband met de Opdracht door de Dienstverlener schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door de Dienstverlener afgesloten (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering.
- Artikel 15.3 De Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. De Dienstverlener is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- Artikel 15.4 De voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat de Opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade, of het risico daarop, schriftelijk bij de Dienstverlener heeft gemeld.

**Artikel 16 EIGENDOMSVOORBEHOUD, INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHT**

- Artikel 16.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, blijven de in het kader van de Overeenkomst door de Dienstverlener tot stand gebrachte (online) teksten, schema's, werkwijzen, adviezen, oefeningen, testen, boeken, tekeningen, illustraties, ontwerpen, films, foto's, audiovisuele opnames en andere materialen of (elektronische) bestanden (hierna: "Beschermd Werken"), volledig en exclusieve eigendom van de Dienstverlener, ongeacht of deze aan de Klant of aan derden ter hand zijn gesteld. Deze stukken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Klant.
- Artikel 16.2 Werkwijzen, adviezen, e.d. die bij een Opdracht door de Dienstverlener worden gebruikt, alsook eigen boeken die door de Dienstverlener zijn geleverd, zijn te beschouwen als Beschermd Werken.
- Artikel 16.3 Het is de Klant niet toegestaan om Beschermd Werken zonder uitdrukkelijke toestemming van de Dienstverlener te kopiëren, ter beschikking te stellen aan derden of anderszins te verspreiden of op enige andere wijze te bezwaren.
- Artikel 16.4 De Dienstverlener/Verkoper blijft eigenaar van de bestelde producten tot de dag der volledige betaling. Bij niet-betaling heeft de Dienstverlener/Verkoper het recht de reeds afgeleverde goederen bij de Klant terug te halen. De Klant dient daar toe medewerking te verlenen.
- Artikel 16.5 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde goederen dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Klant verplicht de Dienstverlener zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te brengen.
- Artikel 16.6 De Klant verplicht zich er toe optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimale bruikbare staat terug te geven aan de Dienstverlener. In geval van beschadiging toegebracht door de Klant zal de Dienstverlener deze verhalen op de Klant.
- Artikel 16.7 Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en in het algemeen al onze communicatie zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij ons, hetzij bij onze toeleveranciers of andere rechthebbenden liggen.
- Artikel 16.8 Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel. Zo mag je bijvoorbeeld tekeningen, foto's, namen, teksten, logo's, kleurencombinaties, etc. niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hiertoe.

**Artikel 17 GEHEIMHOUDING EN GDPR**

- Artikel 17.1 Elk van de Partijen en eventuele door Dienstverlener in het kader van de Overeenkomst in te schakelen personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van de Overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel waarvan de Partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs hadden kunnen begrijpen. Dit houdt in dat, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de Consument of de Opdrachtgever, geen vertrouwelijke informatie met betrekking tot de privésfeer van de Consument of van de bedrijfsgeheimen van de Opdrachtgever in verband met eender welk bedrijfsfacet mag worden gebruikt, verspreid of overgebracht naar enig andere derde, of vertrouwelijke informatie met betrekking tot de privésfeer van de Consument tenzij:
- In de correcte uitvoering van de dienstverlening;
  - Het informatie betreft die publiek beschikbaar is zonder toedoen noch nalatigheid vanwege de Dienstverlener;
  - Het informatie betreft die de Dienstverlener verplicht is mee te delen wegens een definitief (waartegen alle rechtsmiddelen zijn uitgeput) rechterlijk bevel, een definitieve arbitrale beslissing, of een definitief bevel vanwege een overheidsinstantie;
  - Het informatie betreft die de Dienstverlener verplicht is mee te delen op grond van enige wettelijke, decretale of reglementaire of andere bindende bepaling van overheidswege;
  - De Dienstverlener deze informatie dient mee te delen in het kader van zijn verdediging in een gerechtelijke procedure of arbitrage.
- Artikel 17.2 In geval van dreigend gevaar voor zowel de Klant als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt de Dienstverlener zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.
- Artikel 17.3 Indien, op grond van wettelijke bepalingen of een rechterlijke uitspraak, de Dienstverlener gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te delen, en de Klant zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de Dienstverlener niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en de Klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.





- Artikel 17.4 De Dienstverlener erkent het belang dat de Klant hecht aan deze verplichting. De schending van deze geheimhoudingsverplichting tegenover de klant tijdens de duur van de Overeenkomst geldt als een ernstige fout.
- Artikel 17.5 De Dienstverlener verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt) de eventuele aan haar verstrekte persoonsgegevens uitsluitend op de manier die met de Klant is afgesproken en enkel in het kader van de onderhavige Overeenkomst. Dit verwerken zal niet langer of uitgebreider plaatsvinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
- Artikel 17.6 De verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. In dit kader heeft enkel de Dienstverlener zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking. De Dienstverlener beslist over het gebruik van de Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van de Persoonsgegevens aan derden.
- Artikel 17.7 De Dienstverlener neemt in het kader van de verwerking passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. De Dienstverlener heeft zich goed geïnformeerd over deze beveiligingsmaatregelen en verklaart dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.

## Artikel 18 DEELNAME AAN CONSULTEN, OPLEIDINGEN, TRAININGEN, WORKSHOPS & CURSUSSEN

- Artikel 17.1 Aanmeldingen voor een consult, training, opleiding, workshop of cursus georganiseerd door de Dienstverlener gebeurt door middel van het invullen en ondertekenen van een inschrijvingsformulier dat door de Deelnemer via e-mail of per post aan de Dienstverlener wordt bezorgd.
- Artikel 17.2 Zodra de Dienstverlener het inschrijvingsformulier van de Deelnemer ontvangt, stuurt de Dienstverlener via e-mail of per post een bevestiging van inschrijving en een contant te betalen factuur naar de Deelnemer. Vanaf de bevestiging van de inschrijving is de Deelnemer definitief de inschrijvingskosten, inclusief BTW, voor de opleiding verschuldigd. De Deelnemer gaat op dat moment eveneens akkoord met de beschrijving van de training, opleiding, workshop of cursus, met de kostprijs en de Algemene Voorwaarden.
- Artikel 17.3 De Dienstverlener behoudt het recht om via een intakegesprek en/of schriftelijke vragenlijst te beslissen of de Deelnemer al dan niet kan deelnemen aan de opleiding, zonder opgave van reden.
- Artikel 17.4 Binnen 14 werkdagen na verzending van de bevestiging van de deelname kan de Deelnemer de inschrijving kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de inschrijving definitief en gaat de Deelnemer akkoord met de beschrijving van de training, opleiding, workshop of cursus, met de kostprijs en met de Algemene Voorwaarden.
- Artikel 17.5 Deelname aan de training, opleiding, workshop of cursus is pas definitief na betaling van de factuur.
- Artikel 17.6 Niet-tijdige betaling van de factuur, te weten binnen 14 dagen na factuurdatum, geeft de Dienstverlener het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- Artikel 17.7 Indien het aantal plaatsen voor een consult, training, opleiding, workshop of cursus beperkt is, worden de beschikbare plaatsen toegekend in de volgorde waarin de betalingen van de inschrijvingskosten ontvangen worden.
- Artikel 17.8 De Dienstverlener heeft het recht om een consult, training, opleiding, workshop of cursus op gelijk welk tijdstip en zonder opgave van reden te annuleren. In dit geval wordt het al ontvangen inschrijvingsgeld binnen 30 dagen na annulering terugbetaald. Annulering, om welke reden ook, geeft de Deelnemer geen recht op vergoeding van geleden schade.
- Artikel 17.9 Bij overmacht kan de Deelnemer een gemist trainingsonderdeel tijdens een eerstvolgende opleiding bijwonen, mits toestemming van de Dienstverlener. De kosten voor het inplannen van deze inhaalopleiding bedragen €50,- (Exclusief BTW).
- Artikel 17.10 Een bewijs van consult, deelname aan de training, opleiding, workshop of cursus wordt alleen verstrekt als een Deelnemer alle opleidingsdagen heeft bijgewoond.
- Artikel 17.11 Voor annulering door de Deelnemer van de inschrijving voor de consulten, trainingen, opleidingen, workshops en cursussen gelden deze voorwaarden:
- Bij annulering wordt het inschrijvingsgeld voor de consulten, training, opleidingen, workshops en cursussen van de Dienstverlener nooit terugbetaald, ook niet als de Deelnemer de opleiding waarvoor hij is ingeschreven niet of in beperkte mate bijwoont.



- Elke Deelnemer die verhinderd is om de consulten, opleiding, training, cursus of workshop waarvoor hij is ingeschreven bij te wonen, kan aansluiten bij de eerstvolgende gelijkaardige opleiding, training, cursus of workshop van de Dienstverlener, op voorwaarde dat hij dit voor de aanvang ervan schriftelijk per post of via e-mail aanvraagt. De kosten voor het inplannen van deze inhaalopleiding bedragen €50,- (Exclusief BTW).

## Artikel 19 KLACHTENPROCEDURE EN TOEPASSELIJK RECHT

- Artikel 18.1 We hopen natuurlijk dat je als klant 100% tevreden bent van onze producten, diensten, verrichte werkzaamheden of facturatie. Als je toch klachten zou hebben dan kan je contact opnemen met de Dienstverlener/Verkoper op het e-mailadres: [info@debabykangoeroe.be](mailto:info@debabykangoeroe.be). De Klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de Dienstverlener/Verkoper in staat is adequaat te reageren. De Dienstverlener/Verkoper zal er alles aan doen om je klacht binnen de 7 kalenderdagen te behandelen.
- Artikel 18.2 Indien de Klant tijdig reageert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op en de Klant blijft in dat geval ook gehouden tot betaling. Wanneer een klacht laattijdig gemeld wordt, dan komt de Klant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- Artikel 18.3 Als blijkt dat een klacht gegrond is en tijdig is medegedeeld, heeft de Klant de keuze tussen aanpassing van de in de rekening gebrachte vergoeding, het kosteloos verbeteren, het opnieuw verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of, indien dit laatste niet meer mogelijk of zinvol is, het geheel of gedeeltelijk niet meer uitvoeren van de Opdracht tegen terugbetaling naar evenredigheid van een door de Klant betaalde vergoeding.
- Artikel 18.4 Op alle offertes, opdrachten en 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 de Algemene Voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar het Boek VI van het Belgische Wetboek Economisch Recht.
- Artikel 18.5 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>.
- Artikel 18.6 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>.
- Artikel 18.7 Indien een bepaling of een voorwaarden van deze Overeenkomst door een bevoegde rechtbank ongeldig, onwettig of onafdwingbaar wordt geacht, dan zal deze voorwaarde of bepaling de andere voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst of de Overeenkomst in haar geheel niet beïnvloeden en deze voorwaarde of bepaling zal dusdanig geherformuleerd worden dat zij afdwingbaar wordt met gelijkaardig effect.

## Artikel 20 CONTACTGEGEVENS

Mocht u problemen, vragen of suggesties hebben, neem dan zeker contact op met de Dienstverlener/Verkoper.

### De Babykangoeroe

Ellen Sergeant; *Zwangerschapscoach, Doula, Draagconsulent*

BTW BE 0895.915.259

Mosseveldstraat 30a,

9290 Berlare, België

Algemeen nummer: 0477/93.35.73

Algemeen e-mailadres: [info@debabykangoeroe.be](mailto:info@debabykangoeroe.be)