

## Algemene Dienstverleningsvoorwaarden Webshop (13 augustus 2024)

### 1. Algemeen

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, zijn deze algemene voorwaarden (“**Algemene Voorwaarden**”) van toepassing op elk aanbod, elke bestelling en elke overeenkomst gesloten tussen RENSON NV (met zetel te Maalbeekstraat 10, 8790 Waregem, ingeschreven in de Kruispuntbank der ondernemingen onder nummer 0462.152.837) of RENSON OUTDOOR NV (met zetel te Polydore Rensonstraat 8, 9770 Kruisem en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder nummer 0432.549.526) (hierna beiden “**Renson**”) en een onderneming (in de zin van art. I.8, 39° WER) (“**Klant-onderneming**”) of een consument (in de zin van art. I.1, 2° WER) (“**Klant-consument**”) (hierna samen “**Klant**”) die in het verleden een Renson Product (met name: (i) een C+ Healthbox toestel van Renson inclusief alle onderdelen, ventielen, filters en leidingen of (ii) een D+ Endura Delta toestel van Renson inclusief alle onderdelen, ventielen, filters en leidingen of een (iii) D+ Flux toestel van Renson inclusief alle onderdelen, ventielen, filters en leidingen) gekocht hebben en nu onderhoudsdiensten wensen te bestellen via de webshop van Renson. Alvorens er een overeenkomst tot stand komt, wordt aan de Klant de mogelijkheid geboden om kennis te nemen van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en deze uitdrukkelijk te aanvaarden. Door het enkele feit van het aanvinken “ik verklaar kennis genomen te hebben van de algemene voorwaarden en aanvaard deze” bij de door hem geplaatste bestelling, verklaart de Klant deze Algemene Voorwaarden te kennen en te aanvaarden. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden wordt via elektronische weg zonder kosten overgemaakt aan de Klant.

Renson kan de Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigen, met dien verstande dat de gewijzigde algemene voorwaarden slechts op toekomstige bestellingen van toepassing zijn.

### 2. Bestelling

Op de webshop kan een Klant onderhoudsdiensten bestellen voor zijn Renson Product. Enkel een klant die een Renson Product heeft aangekocht kan onderhoudsdiensten bestellen bij Renson. Indien een Klant een bestelling plaatst en achteraf blijkt dat deze diensten geen betrekking hebben op een Renson Product, komt de overeenkomst automatisch ten einde en is de Klant Renson een vergoeding verschuldigd ten bedrage van 10% van de prijs van de bestelde diensten, tenzij Renson kan aantonen dat de door haar geleden schade hoger is. De overeenkomst tussen Renson en de Klant komt slechts tot stand op het moment dat Renson de bestelling heeft bevestigd door het verzenden van een bevestigingsmail.

Renson behoudt zich het recht om bijkomende informatie te vragen aan de Klant vooraleer de zij de bestelling bevestigt, dan wel om deze te weigeren wegens gegronde redenen. Gegronde redenen zijn onder meer, maar niet exhaustief: (i) onvolledige bestelprocedures, (ii) problemen bij vorige bestellingen of (iii) bestellingen waarbij de Klant niet kan aantonen een Renson Product te hebben gekocht.

Onverminderd het herroepingsrecht van een Klant-consument kan een Klant zijn bestelling kosteloos annuleren tot 5 (kalender)dagen vóór de geplande datum voor de uitvoering van de diensten. Een annulering binnen de vijf dagen vóór de geplande datum voor de uitvoering van de diensten, kan enkel mits betaling van een verbrekingsvergoeding gelijk aan de door Renson gemaakte kosten / verrichte diensten. Deze verbrekingsvergoeding is niet van toepassing indien het gaat om een herroeping van de overeenkomst door een Klant-consument in overeenstemming met zijn wettelijk herroepingsrecht.

### 3. Uitvoering en aanvaarding van de diensten

Renson zal geaccepteerde bestellingen met spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij er in samenspraak met de Klant een andere uitvoeringsdatum is overeengekomen. De diensten worden uitgevoerd op de locatie de Klant heeft opgegeven bij haar bestelling en die bevestigd werd door Renson. Nadat de bestelling bevestigd is, zal Renson de Klant contacteren om een specifiek uur op de uitvoeringsdatum in te plannen. Indien het voor Renson niet mogelijk is de diensten op de overeengekomen uitvoeringsdatum uit te

voeren, licht zij de Klant hierover in en onderhandelen de Klant en Renson om een nieuwe uitvoeringsdatum overeen te komen. Bij gebrek aan een overeenstemming of indien Renson ook deze tweede uitvoeringsdatum niet respecteert, kan de Klant de overeenkomst kosteloos ontbinden zonder dat een partij een schadevergoeding aan de ander verschuldigd is.

Bij het finaliseren van de diensten, zal de Klant gevraagd worden de werkbbon waarop de verrichte diensten worden beschreven, te ondertekenen. Een ondertekening van de werkbbon zonder enig voorbehoud of opmerking, leidt ertoe dat de Klant de diensten aanvaard heeft en enkel nog een vordering kan instellen voor gebreken die ontdekt worden na het verrichten van de diensten en die niet op het moment van het ondertekenen van de werkbbon, konden ontdekt worden. Indien de werkbbon wordt ondertekend met opmerkingen of voorbehouden van de Klant, worden de diensten geacht aanvaard te zijn indien Renson deze opmerkingen en / of voorbehouden verhelpt. In dit kader wordt dan een nieuwe werkbbon – specifiek gericht op de voorbehouden en opmerkingen die de Klant formuleerde – ondertekend.

#### **4. Toegankelijkheid van de locatie waar de diensten verricht moeten worden**

De Klant moet ervoor zorgen dat:

- de woning / werf waar de diensten moeten worden uitgevoerd, toegankelijk is op de datum waarop de diensten zullen verricht worden ,
- de contactpersoon (die de bestelling geplaatst heeft) aanwezig is op de datum en het uur van de afspraak waarop de diensten zullen verricht worden,
- het Renson Product waarop de diensten moeten verricht worden volledig geplaatst en correct aangesloten is op het kanaalstelsel en stroomnet,
- alle componenten van het Renson Product op veilige wijze toegankelijk zijn voor het inspecteren en reinigen daarvan. Niet bereikbare ventielen worden niet gereinigd en bijgevolg wordt een deel van het aansluitende kanalenstelsel eveneens niet gereinigd.

Indien deze verplichtingen niet worden nageleefd, kan Renson de bestelling annuleren en zal de Klant in dat geval een schadevergoeding (te bepalen door Renson) verschuldigd zijn, waarbij minstens de verplaatsings- en administratieve kosten zullen vergoed moeten worden (en waarbij het totaalbedrag dus niet hoger zal zijn dan de prijs van de te verrichten diensten).

#### **5. Prijs**

De prijzen op de webshop worden steeds vermeld in euro, zijn inclusief BTW en exclusief andere belastingen of heffingen, van welke aard dan ook, die afzonderlijk door de Klant moeten worden betaald. Deze kosten worden desgevallend afzonderlijk vermeld uiterlijk op het moment van het plaatsen van de bestelling. Renson behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om mits voorafgaande kennisgeving aan de Klant, ook na de datum van bestelbevestiging, de overeengekomen prijzen te verhogen indien daartoe gegronde redenen zijn, onafhankelijk van haar wil. Gegronde redenen zijn onder meer (maar zonder limitatief te zijn): wijzigingen van omstandigheden in de markt, verhogingen van kosten in de kostenstructuur van Renson, relevante wetswijzigingen / heffingen (bijvoorbeeld indien die een bijkomende kost voor Renson veroorzaken) etc. De (proportionele) prijsverhoging zal door Renson aan de Klant worden meegedeeld alvorens deze wordt aangerekend. De Klant-consument heeft bij een prijsaanpassing het recht om de overeenkomst kosteloos te annuleren doch dit recht is beperkt tot een periode van zeven (7) werkdagen nadat hij op de hoogte werd gesteld van de prijsaanpassing.

#### **6. Betaling**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is iedere factuur contant en zonder korting betaalbaar binnen de dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur door de Klant.

Om tegenstelbaar te zijn aan Renson, dient elk protest van een factuur door een Klant-onderneming per aangetekende brief te worden verstuurd naar Renson met vermelding van de factuurdatum en het

factuurnummer, en dit binnen de acht (8) kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Dit protest dient door de Klant-onderneming inhoudelijk te worden gemotiveerd om geldig te zijn.

## **7. Laattijdige betaling**

Op elk bedrag dat onbetaald blijft op de vervaldag is de Klant-onderneming van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een nalatigheidsinterest verschuldigd zoals bepaald in artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, verhoogd met vijf (5) procentpunten vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling. Bovendien is de Klant-onderneming desgevallend tevens van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan tien procent (10%) op het openstaande (totaal)bedrag (inclusief taksen, accijnzen, belastingen en/of heffingen), met een minimum van honderdvijfentwintig euro (125 EUR) per factuur, zelfs indien een respijttermijn werd toegekend en dit onverminderd het recht van Renson om een hogere schadevergoeding te vorderen indien haar werkelijk geleden schade hoger is.

Indien de Klant-consument een vervallen bedrag niet tijdig betaalt, zal Renson deze kosteloos in gebreke stellen en hem een termijn van veertien (14) kalenderdagen geven om het openstaand bedrag te voldoen. Indien de eerste gratis herinnering elektronisch wordt verzonden (bijv. per e-mail) begint de termijn van veertien (14) kalenderdagen op de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering werd verstuurd. Als de herinnering per post wordt verzonden, begint de termijn van 14 kalenderdagen op de derde werkdag na de dag waarop de herinnering werd verstuurd. Indien de Klant-consument geen tijdig gevolg verleent aan deze ingebrekestelling, is deze nalatigheidsintresten verschuldigd die beginnen te lopen na de afloop van de termijn van 14 kalenderdagen en die gelijk zijn aan de (bijzondere) wettelijke rentevoet, vermeerderd met vijf (5) procentpunten, wat niet meer mag bedragen en dus steeds beperkt is tot de intrestvoet overeenkomstig artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

Tevens is de Klant-consument een forfaitair bedrag verschuldigd ten bedrage van:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- 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;
- 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.

Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, vervalt elk eventueel betalingsuitstel dat door Renson werd toegestaan aan de Klant. Verder worden alle andere nog niet vervallen schuldvorderingen van Renson op de Klant-onderneming van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar. Schuldvergelijking door de Klant-onderneming is uitdrukkelijk uitgesloten. Renson heeft het recht om alle vorderingen op de Klant-onderneming te compenseren met enige in haar hoofde openstaande schulden, van welke aard ook en ongeacht of deze schulden zeker, opeisbaar of vaststaand zijn. Huidige bepaling en deze mogelijkheid zijn tevens geldig en tegenwerpelijk in geval van insolventie, ontbinding, gerechtelijke reorganisatie of faillissement in hoofde van de Klant-onderneming. Ten aanzien van de Klant-consument kan Renson zich enkel beroepen op schuldvergelijking indien de openstaande schulden zeker, vaststaand en opeisbaar zijn.

## **8. Herroepingsrecht**

Voor alle diensten aangekocht op de webshop van Renson, beschikt de Klant-consument, zonder opgave van een reden, over een herroepingsrecht en dit gedurende een termijn van 14 kalenderdagen nadat de overeenkomst werd gesloten. Deze periode gaat in op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst.

De Klant-consument oefent het herroepingsrecht uit door ofwel (i) het modelformulier voor herroeping in te vullen en op te sturen ofwel (ii) door een andere ondubbelzinnige verklaring te richten aan Renson waarin de Klant-consument verklaart gebruik te maken van het herroepingsrecht.

Indien de Klant-consument gebruik maakt van de tweede optie, wordt een bericht verzonden naar [webshop@renson.be](mailto:webshop@renson.be) of aan het postadres vermeld in artikel 1.

Renson bevestigt zo snel mogelijk de ontvangst van de uitoefening van het herroepingsrecht op een duurzame gegevensdrager.

Aan het uitoefenen van het herroepingsrecht hangen geen additionele kosten en er hoeft geen reden voor worden opgegeven.

De Klant-consument erkent uitdrukkelijk en gaat akkoord dat – overeenkomstig artikel VI.46, §8 WER – indien hij met Renson overeenkomt dat de aanvang van de diensten plaatsvindt vóórdat zijn herroepingstermijn verstreken is en hij Renson daartoe uitdrukkelijk verzocht heeft, hij – nadat de diensten volledig verricht zijn – niet langer over een herroepingstermijn zal beschikken.

## **9. Aansprakelijkheid**

Indien een dienst niet correct wordt uitgevoerd, zal Renson deze kosteloos opnieuw verrichten. Behoudens in geval van opzet, bedrog of indien Renson zich ten gevolge van een wettelijke regel niet kan exonereren van aansprakelijkheid is Renson in geen geval aansprakelijk voor en kan zij niet gehouden zijn tot vergoeding ten aanzien van de Klant van enige vorm van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip, maar niet beperkt tot, winstderving, omzetverlies, inkomstderving, productieverlies of productiestilstand, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, gemiste kansen, verlies van cliënteel of enige vorderingen van derden (waaronder de klanten van de Klant). Behoudens in geval van opzet, bedrog of indien Renson zich ten gevolge van een wettelijke regel niet kan exonereren van aansprakelijkheid is de totale aansprakelijkheid van Renson per schadegeval in ieder geval beperkt tot de prijs van de gebrekkig uitgevoerde dienst (voor een Klant-onderneming) of de directe schade (voor een Klant-consument). De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn ten aanzien van de Klant eveneens van toepassing in geval van een zware fout in hoofde van Renson en haar lasthebbers / aangestelden en voor het opzet, bedrog en zware fout van haar uitvoeringsagenten.

## **10. Anticipatieve ontbinding van de overeenkomst / anticipatieve opschorting van de uitvoering van de overeenkomst**

Indien het duidelijk is dat de Klant de uitvoering van zijn verbintenissen niet (tijdig) zal naleven, is Renson gerechtigd om de overeenkomst anticipatief te ontbinden of zijn prestaties anticipatief op te schorten zonder dat daarvoor uitzonderlijke omstandigheden voorhanden dienen te zijn en zonder dat de gevolgen van dergelijke (toekomstige) tekortkoming van de Klant ernstig dienen te zijn voor Renson, tenzij de Klant de (door Renson te bepalen) garanties dat hij zijn verbintenissen wel (tijdig) zal nakomen, kan verlenen aan Renson. De mogelijkheid in hoofde van de Klant-onderneming om de overeenkomst anticipatief te ontbinden of om de uitvoering van zijn prestaties anticipatief op te schorten, wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Indien Renson de overeenkomst met de Klant ontbindt ten gevolge van dit artikel is door de Klant steeds van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van tien (10) procent van de prijs van de bestelling verschuldigd, onverminderd het recht van Renson om een hogere schadevergoeding te vorderen indien de werkelijk geleden schade hoger is. Indien de Klant-consument de overeenkomst (anticipatief) ontbindt, heeft hij recht op dezelfde schadevergoeding zoals hierboven vermeld.

## **11. Overmacht**

In geval van overmacht in hoofde van Renson, worden de verplichtingen van Renson ten aanzien van de Klant geschorst. In dergelijke gevallen wordt de uitvoeringsperiode van de overeenkomst automatisch verlengd met een periode gelijk aan de duur van de opschorting zonder dat enige vergoeding verschuldigd is.

Onder overmacht wordt verstaan elke onvoorzienbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van de betrokken partij of elke voorziene gebeurtenis waarvan de gevolgen redelijkerwijs niet kunnen worden vermeden en die zich voordoet na het sluiten van de overeenkomst tussen Renson en de Klant waardoor de

uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, verhinderd is, zoals maar niet beperkt tot: oorlog, terreur, terreurdreigingen, oproer, onlusten, quarantaine, algemene of gedeeltelijke werkstakingen, lockout, brand, exploitatieongevallen, machinebreuk, gebrek aan vervoermiddelen, tekort aan materialen en/of grondstoffen, epidemieën, beslissingen of interventies van overheidswege, brandstoftekorten, energietekorten, overmacht en / of faillissement in hoofde van een onderaannemer van Renson en fouten of vertragingen te wijten aan derden (zoals onderaannemers van Renson). Indien de situatie van overmacht langer dan twee (2) maanden duurt, hebben zowel de Klant als Renson het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

## **12. Gewijzigde omstandigheden**

In geval van (redelijk) onvoorzienbare gewijzigde omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst voor Renson zo buitensporig bemoeilijken dat de uitvoering ervan redelijkerwijze niet langer kan worden geëist van Renson, heeft Renson het recht de Klant te vragen om de overeenkomst te heronderhandelen of te beëindigen. Indien geen overeenstemming tussen de partijen wordt bereikt binnen een redelijke termijn van één (1) maand, kan de rechter in een procedure zoals in kortgeding de overeenkomst aanpassen of ontbinden. Tijdens de heronderhandelingen en / of de gerechtelijke procedure kan Renson haar prestaties opschorten. Bij gewijzigde omstandigheden in hoofde van de Klant kan enkel de Klant-consument ten aanzien van Renson vragen om de overeenkomst te heronderhandelen of te beëindigen volgens de voorwaarden en modaliteiten zoals hierboven beschreven. Wat betreft de Klant-onderneming wordt dit recht uitgesloten.

## **13. Deelbaarheid**

Indien één (volledig of gedeeltelijk) of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of niet-afdwingbaar zouden zijn, dan heeft dit geen invloed op de geldigheid of afdwingbaarheid van de andere bepalingen of van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet nietig of niet afdwingbaar is. De strijdige of niet-afdwingbare bepaling zal automatisch vervangen worden door een rechtsgeldige en afdwingbare bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het (economisch en juridisch) doel en de strekking van de oorspronkelijke verbintenis.

## **14. Bevoegde rechtbank / toepasselijk recht**

Voor alle betwistingen omtrent een overeenkomst tussen Renson en de Klant zullen de bevoegde rechtbanken van Gent, afdeling Kortrijk exclusief bevoegd zijn onverminderd het recht in hoofde van een Klant-consument om de zaak bij andere rechtbanken dan de in dit artikel genoemde aanhangig te maken, en zal het Belgische recht exclusief van toepassing zijn, onverminderd het recht in hoofde van een Klant-consument om zich te beroepen op dwingende regels van het recht van zijn woonplaats.

## **15. Alternatieve geschillenbeslechting**

De Klant-consument heeft (voor zover de Europese wetgever dit niet afschaft) steeds de mogelijkheid om online een klacht in te dienen via het platform van onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie via deze link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>