

Onze ondernemingsgegevens

Leno Creative

Christa Muyldermans
Leliëndaalstraat 25
2811 Hombeek - Mechelen
hello@lenocreative.be

BTW-nr. BE0825.919.465
IBAN BE02 7330 7822 1840

Algemene bepalingen

Onze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op elke bestelling van producten en diensten die worden aangeboden in de webshop van *Leno Creative*, ongeacht of de klant particulier of professioneel is. In deze Algemene Verkoopsvoorwaarden ligt juridisch vast welke de rechten en de plichten zijn van zowel *Leno Creative*, van de gebruiker en als van de klant van onze webshop. Wanneer u een bestelling plaatst, betekent dit dat u akkoord gaat met onze Algemene verkoopsvoorwaarden.

Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn vanaf de opening van onze webshop van kracht. *Leno Creative* heeft het recht deze voorwaarden zonder voorafgaand bericht te wijzigen. Ingeval van wijziging zijn de Algemene Verkoopsvoorwaarden geldig op het moment van uw bestelling van toepassing.

Bepalingen die strijdig zijn met deze Algemene Verkoopsvoorwaarden zijn niet van toepassing.

Onze prijs

Onze prijzen zijn ondubbelzinnig aangegeven in euro (€). De getoonde prijzen zijn steeds inclusief BTW. Wij berekenen voor onze klanten geen andere onverwachte kosten behoudens eventuele verzend- en/of leveringskosten.

De prijzen, de producten en hun omschrijving zijn geldig zolang zij vermeld staan in de webshop, maar zij gelden altijd onder voorbehoud van onvrijwillige fouten in de omschrijving, in de prijs of in de beschikbare hoeveelheid van het product. De foto's in de webshop tonen het betreffende product op een zo goed mogelijke manier, maar het is altijd mogelijk dat het product afwijkt van de foto meer bepaald en heel specifiek in het geval van kleuren. 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. De foto's hebben dan ook geen enkele contractuele waarde. Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor typ- of andere fouten die in onze aanbiedingen of op onze website voorkomen.

Leno Creative heeft het recht om te allen tijde de prijzen aan te passen. Desondanks is de prijs van uw bestelling deze die vermeld staat op uw orderbevestiging.

De producten blijven onze eigendom tot wij de volledige koopsom definitief ontvangen hebben.

Ons aanbod

Ondanks het feit dat de webshop met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is 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 *Leno Creative* niet. *Leno Creative* is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. *Leno Creative* 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 via hello@lenocreative.be.

Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken. *Leno Creative* 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.

De correctheid van de kleuren

Gelieve er rekening mee te houden dat de kleurweergave op elk beeldscherm anders is. De kleur van het papier kan er lichtjes anders uitzien. Wij maken u hierop attent zodat u zich hiervan bewust bent dat er een zeer lichte afwijking kan zijn.

Betalingen

Bestellingen kan je betalen op volgende manieren:

- Kredietkaart;
- Bancontact / Mister Cash;
- KBC/CBC;
- Paypoll.

Voor de betaling van uw bestelling werken wij samen met Mollie B.V.. Zo bieden wij onze klanten een professionele betaaloplossing aan. Als klant bent u zeker van een betaling op een veilige, betrouwbare en gebruiksvriendelijke manier. Van zodra u op de betalingsknop klikt, wordt u doorgestuurd naar de website van Mollie B.V. die in alle veiligheid uw financiële gegevens verzamelt en uw betaling verwerkt. TienTeentjes wordt in real time op de hoogte gebracht van uw betaling. Zo kunnen wij uw bestelling zonder vertraging uitvoeren. Kiest u voor vooruitbetaling, dan wordt uw bestelling verstuurd van zodra de betaling werd ontvangen.

Ons levergebied

Op dit ogenblik verzenden wij enkel naar België. Als je toch graag vanuit Nederland wenst te bestellen, of van ergens anders, stuur ons dan gewoon een mailtje en dan bekijken we wat er haalbaar is. We willen hier in de eerste plaats kunnen garanderen dat de producten in perfecte staat bij u toekomen. Ook wanneer de afstand groter is, of we met een warmere temperatuur te maken krijgen.

Stuur ons even een mailtje via hello@lenocreative.be of via de contactpagina.

De transportkosten

Wij vragen als transportkosten voor België:

België: € 6,95

Levering

Uw bestelling wordt, onder voorbehoud, geleverd binnen de vijf werkdagen die volgen op de dag waarop u uw bestelling heeft geplaatst. Wij trachten elke bestelling zo snel mogelijk klaar te maken en te verzenden. Voor sommige artikelen geldt een langere levertermijn, dit staat telkens duidelijk aangegeven bij de productomschrijving. Wanneer wij merken dat het toch iets langer duurt, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op zodat u weet wanneer u uw pakketje mag ontvangen.

De verzending gebeurt altijd op verantwoordelijkheid van de koper. Door het aanvaarden van het pakket bij de levering, gaat u ermee akkoord dat de bestelling in goede orde is aangekomen. Indien de transportfirma bij u een pakket aanbiedt, tekent u voor het onbeschadigd in ontvangst nemen van uw zending.

Mocht u na het openen van het pakket vaststellen dat het product beschadigd is, dan stuurt u best onmiddellijk een e-mail naar hello@lenocreative.be om dit te melden. Mogen wij vragen om steeds steeds een foto toe te voegen van het beschadigde artikel. Wij contacteren u dan zo spoedig mogelijk met een oplossing.

De aangegeven levertermijnen zijn slechts indicatief en gelden niet als bindende termijn. Wij stellen niettemin alles in het werk om de vermelde leveringstermijnen te respecteren.

Eigendomsvoorbehoud

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van *Leno Creative*. De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van *Leno Creative* te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

Uw kopersbescherming (verzakingsrecht of herroepingsrecht)

Overeenkomstig de Belgische wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming heeft u als consument het recht aan *Leno Creative* mee te delen dat u afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van reden binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het artikel of op het sluiten van de overeenkomst. Dit verzakingsrecht komt niet toe aan de professionele koper (B2B).

Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Dit kan u doen door een e-mail of aangetekende brief te sturen aan *Leno Creative*. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

Indien de klant na afloop van bovenvermelde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Suikerbonen en snoep nemen we niet terug. Net als ***gepersonaliseerde items*** die speciaal voor u werden gemaakt.

Kosten in geval van herroeping

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal *Leno Creative* dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending voorgelegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Uitsluiting herroepingsrecht

Het verzakingsrecht is niet van toepassing op producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen, dit betreft suikerbonen en snoepgoed;

Onze retourprocedure

Wanneer u wilt afzien van de verkoop kunt u dat doen binnen de 14 kalenderdagen die volgen op de levering van uw bestelling. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Mocht het product beschadigd of de

verpakking meer beschadigd zijn dan nodig is om het product te proberen, dan kunnen we deze waardevermindering van het product aan u doorrekenen. Behandel het product dus met zorg en zorg ervoor dat deze bij een retour goed verpakt is. Neem voor de terugzending steeds contact op met ons.

Als je van het verzakingsrecht wil gebruik maken, dien je de goederen in originele staat en verpakking op eigen risico en kosten terug te sturen naar volgende adres:

Leno Creative

Leliëndaalstaat 25

2811 Hombeek - Mechelen

Het artikel moet in originele, ongeopende en verkoopbare staat zijn. Na ontvangst van het retourpakket, storten we het door jou betaalde bedrag (exclusief eventueel betaalde verzendkosten) terug op je rekening.

Een consument die een bestelling terugstuurt, doet dat volledig op eigen risico en op eigen kosten. Als zijn bestelling verloren geraakt, kan de consument onder geen enkele vorm de terugbetaling ervan of een schadevergoeding eisen.

Binnen de 14 dagen na herroeping zullen wij de eventueel betaalde sommen terugstorten, uitgezonderd de rechtstreekse kosten van levering en na aftrek van de waarde van eventuele beschadigde goederen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier.

Klachtenregeling

We proberen onze webshop, onze productbeschrijvingen en onze voorwaarden zo duidelijk en helder mogelijk te maken. Maar het kan natuurlijk altijd voorvallen dat u niet tevreden bent over iets. Heb je een klacht? Maak deze dan zo snel mogelijk bij ons kenbaar door te mailen naar hello@lenocreative.be. Wij gaan er van uit dat in onderling overleg alles besproken én opgelost kan worden.

De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen na levering volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Disclaimer - Beperking van de verantwoordelijkheid

Leno Creative kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade (bedrijfsverlies, verlies van winst, verlies van mogelijkheden) die voortvloeit uit een laattijdige levering, een niet-conforme levering of een niet-levering.

De enige vorm van schadevergoeding waarop onze klant aanspraak kan maken is de terugbetaling van de producten die niet werden geleverd, niet conform zijn of werden teruggestuurd. Raadpleeg hiervoor de retourprocedure.

Leno Creative kan in de volgende gevallen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren van de bestellingen: overmacht, verstoring of totale of gedeeltelijke staking van de postdiensten en transport- en / of communicatiemiddelen, overstroming of brand, machinebreuk, vorst, waterschade, het niet-ontvangen van een bestelling door een fout of een nalatigheid van de klant of een derde persoon en in het algemeen elke andere oorzaak onafhankelijk van de wil van de koper. Mogelijke voorbeelden zijn: een onvolledig, onduidelijk of fout leveringsadres invoeren zodat de zending niet kan worden uitgereikt, etc. Deze opsomming is niet exhaustief.

Sancties voor niet-betaling

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover *Leno Creative* 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 *Leno Creative* zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

Privacy

Leno Creative verbindt zich ertoe om de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en alle terzake geldende voorschriften na te leven.

Klantgegevens gebruiken wij enkel ten behoeve van de afhandeling van een bestelling en worden nooit doorgegeven aan derden, behalve om de betaling en de verzending van uw bestelling te kunnen verzorgen. Zo geven wij bijvoorbeeld uw adres door aan de transportfirma om uw bestelling te kunnen leveren.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van zijn logingegevens en het gebruik van zijn paswoord. Uw paswoord wordt gecodeerd opgeslagen, TienTeentjes heeft dus geen toegang tot uw paswoord.

Gebruik van cookies

Tijdens een bezoek aan de site kunnen 'cookies' op de harde schijf van uw computer geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een website in de browser van uw computer of op uw mobiel apparaat geplaatst wordt wanneer u een website

raadpleegt. Cookies kunnen niet worden gebruikt om personen te identificeren, een cookie kan slechts een machine identificeren.

De website van *Leno Creative* maakt gebruik van First en Third party cookies. First party cookies zijn technische cookies die gebruikt worden door de bezochte site zelf en die tot doel hebben de site optimaal te laten functioneren. Third party cookies zijn cookies die niet afkomstig zijn van de website zelf, maar wel van derden, bv. een aanwezige marketing of advertentieplug-in.

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.

Door gebruik te maken van onze website, gaat u akkoord met ons gebruik van cookies.

Wijzigingen

Leno Creative is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen.

Toepasselijk recht - Geschillen

De verkoop waarop deze Algemene Verkoopsvoorwaarden betrekking hebben, is onderworpen aan het Belgisch recht. Ingeval van geschillen met betrekking tot een overeenkomst met de verkoper of de facturen zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Mechelen bevoegd om daarvan kennis te nemen.

De klant verklaart de huidige Algemene Verkoopsvoorwaarden te hebben gelezen en goedgekeurd vóór hij een bestelling plaatst. Het plaatsen van een bestelling en het gebruik van deze website houdt dus de aanvaarding van deze Algemene Verkoopsvoorwaarden in.

We proberen onze webshop en deze voorwaarden zo duidelijk en helder mogelijk te maken. Heeft u toch nog vragen of opmerkingen? Twijfelt u over uw rechten of plichten? Heeft u een vraag over uw bestelling of levering? Heeft u vragen of opmerkingen bij deze tekst? Neem dan zeker contact op. Wij gaan er van uit dat in onderling overleg alles besproken én opgelost kan worden.