

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Preamble

De gebruiker wordt verzocht onderhavige algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") te lezen alvorens tot een bestelling over te gaan op de website van HEMA.

Elke consument verklaart de wettelijke bevoegdheid te hebben om, in overeenstemming met artikel 1123 van het Burgerlijk Wetboek, contracten te sluiten. Ben je jonger dan 18 jaar? Dan heb je toestemming nodig van één van je ouders of van je voogd om een bestelling te plaatsen en/ of over te gaan tot de betaling ervan.

De HEMA-website is beschikbaar in het Frans of Nederlands, naar keuze van de consument.

### Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Informatie over HEMA

Artikel 3 - Toepassingsgebied

Artikel 4 - Aanbod

Artikel 5 - Overeenkomst en de bestellingsprocedure

Artikel 6 - Prijs

Artikel 7 - Betaling

Artikel 8 - Herroepingsrecht

Artikel 9 - Uitsluiting Herroepingsrecht

Artikel 10 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 11 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 12 - Verplichtingen van HEMA bij herroeping

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Naleving en Garanties

Artikel 15 - Geschillenregeling

Artikel 16 - Overmacht

Artikel 17 - Persoonlijke gegevens

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 19 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Artikel 20 - Toepasselijk recht

Artikel 21 - Gedragscode

Bijlage 1. Modelformulier voor herroeping

## Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 1.2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- 1.3. **Dag:** kalenderdag;
- 1.4. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- 1.5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of HEMA in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- 1.6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 1.7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- 1.8. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;

## Artikel 2. Informatie over HEMA

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn die van de vennootschap HEMA - België BVBA, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd Chaussée d'Alseberg 757, 1180 Uccle, België, en geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0460.370.809, met als telefoonnummer +32 (0) 2 514 38 79, en contact: [www.hema.be/reageer](http://www.hema.be/reageer).
- 2.2. HEMA België BVBA is een onderdeel van HEMA B.V. Beide handelen onder de naam: "HEMA".
- 2.3. De ondernemer is een groot- en kleinhandel in consumentengoederen alles wat daarmee in verband staat.

## Artikel 3. Toepassingsgebied

- 3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod (het "**Aanbod**") van HEMA en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen HEMA en de Consument (de "**Overeenkomst**").
- 3.2. De Overeenkomst wordt elektronisch afgesloten, waarna de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking wordt gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager ([https://www.hema.be/on/demandware.static/-/Sites-HemaBE-Library/nl\\_BE/dwc2d9f43f/pdf/HEMA-BENL-Algemene-Voorwaarden-190510.pdf](https://www.hema.be/on/demandware.static/-/Sites-HemaBE-Library/nl_BE/dwc2d9f43f/pdf/HEMA-BENL-Algemene-Voorwaarden-190510.pdf)).

Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

- 3.3. Voor het geval dat naast de Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing. In het geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden, kan de Consument zich altijd beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4. Aanbod**

- 4.1. Indien een Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder bepaalde voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.
- 4.2. Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of Digitale inhoud. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het Aanbod door de Consument mogelijk te maken.
- 4.3. Indien HEMA gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of Digitale inhoud. Deze hebben echter geen contractuele waarde en binden HEMA niet.
- 4.4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- 4.5. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het Aanbod binden HEMA niet. Op voorwaarde dat dergelijke fouten schriftelijk aan HEMA zijn bekendgemaakt, verbindt HEMA zich ertoe deze fouten zo snel mogelijk en voor zover mogelijk recht te zetten.

#### **Artikel 5. Overeenkomst en de bestellingsprocedure**

- 5.1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 en volgende, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het Aanbod, te weten op het moment dat hij zijn bestelling online plaatst volgens de hieronder beschreven stappen.
- 5.2. De Consument kan één of meerdere producten bestellen via het bestelproces van de HEMA webshop, beschikbaar in het Frans en het Nederlands.

##### *Voorwaarden om een bestelling te plaatsen*

- 5.3. Bij het plaatsen van een bestelling via de HEMA webshop, garandeert de consument dat :
- Hij wettelijk bekwaam is om contracten te sluiten ;
  - Hij niet is uitgesloten, krachtens dwingende wetgeving of wetgeving van openbare orde, om de bestelde goederen aan te kopen;
  - Hij minstens de leeftijd van achttien (18) jaar heeft bereikt. .
- 5.4. HEMA behoudt zich het recht voor om de bestelling te weigeren of te annuleren als redelijkerwijs kan worden geconcludeerd dat de Consument niet voldoet aan de hierboven vermelde voorwaarden. HEMA wijst in ieder geval alle verantwoordelijkheid af indien de Consument valse en/of onvolledige informatie heeft verstrekt.

Eveneens kan HEMA zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien HEMA op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

##### *Bestelprocedure*

- 5.5. Indien de Consument een of meerdere goederen via de HEMA webshop wenst aan te kopen, kan hij/zij het (de) goed(eren) aan zijn winkelwagentje toevoegen. Het winkelwagentje geeft de Consument een overzicht van alle goederen die de Consument van plan is te bestellen, alsook

(i) de informatie met betrekking tot HEMA, (ii) de verwijzing naar de Algemene Voorwaarden, (iii) de informatie met betrekking tot de levering en (iv) de betalingsinstructies.

- 5.6. Alvorens de bestelling te bevestigen, kan de Consument goederen toevoegen aan of verwijderen uit het winkelwagentje.
- 5.7. Zodra de Consument het eens is inzake de te verwerven goederen, kan hij zijn bestelling bevestigen en wordt hij doorverwezen naar de betaalpagina.
- 5.8. HEMA bevestigt onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het Aanbod door de Consument. Deze ontvangstbevestiging bevat een samenvatting van de bestelling. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door HEMA is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.

#### **Artikel 6. Prijs**

- 6.1. De prijzen van de producten of diensten die in het Aanbod zijn vermeld, zijn uitgedrukt in euro € en zijn inclusief BTW.
- 6.2. De prijzen zijn exclusief de logistieke kosten en verzendkosten, die afzonderlijk en duidelijk worden vermeld tijdens het bestelproces en de sluiting van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk vermeld door HEMA. Deze kosten worden daarom aanvullend gefactureerd en aangegeven vóór de laatste validatie van de bestelling en daarmee de sluiting van de Overeenkomst.
- 6.3. De prijzen kunnen op elk moment worden gewijzigd. De prijs die aan de Consument wordt aangerekend, is echter de prijs die van kracht was op het moment dat de Overeenkomst werd gesloten.

#### **Artikel 7. Betaling**

- 7.1. De betaling van de bestelling kan, naar keuze van de Consument worden gedaan met een creditcard (bankpas of creditcard), Paypal of rechtstreeks in de shop indien hij kiest voor de optie Click & Collect volgens de volgende modaliteiten:
  - Met een creditcard (Bancontact / Visa-kaart / Mastercard): door rechtstreeks in de daarvoor bestemde zone aan te geven, het kaartnummer, de geldigheidsdatum en de controlecode aan de achterkant van de card. Het totale bedrag van de bestelling wordt op de Dag van de bestelling in rekening gebracht op de creditcard. HEMA behoudt zich het recht voor om elke verwerking van de bestelling op te schorten in geval van weigering van betalings door de bank. Op de website kan de Consument zijn bankgegevens op een vertrouwelijke en veilige manier verzenden bij het bestellen (beveiligde toegang via SSL-codering).
  - Via Paypal: deze betaalmethode wordt alleen aan de Consument aangeboden als deze ervoor kiest om met een creditcard te betalen. Het is voldoende voor hem om verbinding te maken met zijn Paypal-account als hij er een heeft, of om een Paypal-account aan te maken door de stappen te volgen die hem worden aangegeven.
  - Click & Collect: de Consument kan er voor opteren om de bestelling online te plaatsen, maar deze op te halen in een winkel van zijn keuze via de optie 'Click & Collect'. Als hij deze optie kiest, wordt de betaling van de bestelling gedaan in de winkel, voorafgaand aan de ontvangst van de bestelling door de Consument.
- 7.2. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 7.3. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de Consument een termijn van veertien (14) Dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na

het uitblijven van betaling binnen deze veertien (14)-Dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: vijftien percents (15%) over openstaande bedragen tot tweeduizend vijfhonderd euro (€ 2.500), tien percents (10%) over de daaropvolgende tweeduizend vijfhonderd euro (€ 2.500), en vijf percents (5%) over de volgende vijfduizend euro (€ 5.000), met een minimum van veertig euro (€ 40). De ondernemer kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 8. Herroepingsrecht**

### *In het geval van aankoop van producten of van Digitale inhoud geleverd op een materiële gegevensdrager*

- 8.1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van dertig (30) Dagen zonder opgave van redenen ontbinden. HEMA mag de Consument vragen naar de reden van Herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- 8.2. De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de Dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - (a) als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. HEMA mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - (a) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

### *Bij Digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd*

- 8.3. Als de Consument Digitale inhoud koopt die niet op een fysiek medium is aangeboden en als de uitvoering reeds is aangevangen met zijn voorafgaand akkoord, erkent hij expliciet het verlies van zijn Herroepingsrecht.

### *Verlengde bedenktijd bij niet informeren over Herroepingsrecht*

- 8.4. Indien HEMA de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het Modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf (12) maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
- 8.5. Indien HEMA de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke Bedenktijd, verstrijkt de Bedenktijd veertien (14) Dagen na de Dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 9. Uitsluiting van het Herroepingsrecht**

- 9.1. HEMA kan de navolgende producten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als HEMA dit duidelijk bij het Aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:
  - (b) Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
  - (c) Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

- (d) Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- (e) Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- (f) Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig (30) Dagen, en waarvan de werkelijke waardeafhankelijk is van schommelingen van de markt waarop HEMA geen invloed heeft;
- (g) Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- (h) De levering van Digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - (i) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - (ii) de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn Herroepingsrecht verliest.

#### **Artikel 10. Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd**

- 10.1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 10.2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
- 10.3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als HEMA hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 11. Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan**

##### *Uitoefening van het Herroepingsrecht*

- 11.1 Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het Modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan HEMA.
- 11.2 Zo snel mogelijk, maar binnen veertien (14) Dagen vanaf de Dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, de Consument deponeert de goederen die worden teruggestuurd bij de HEMA winkel van zijn keuze; dan wel bij een [UPS-punt](#), in welk geval, de retourkosten voor zijn rekening zijn. Dit hoeft niet als HEMA heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.
- 11.3 De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door HEMA verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**Gemaakte kosten**

- 11.4 De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als HEMA niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als HEMA aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
- 11.5 De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten, indien:
- (a) HEMA de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het Modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - (b) de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de Bedenktijd heeft verzocht.
- 11.6 De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde Digitale inhoud, indien:
- (a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de Bedenktijd;
  - (b) hij niet heeft erkend zijn Herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - (c) HEMA heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.

**Artikel 12. Verplichtingen van HEMA bij herroeping**

- 12.1 Als HEMA de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- 12.2 Indien de volledige bestelling door de Consument wordt herroepen en geretourneerd, vergoedt HEMA de kosten inclusief de leveringskosten, onverwijld doch binnen veertien (14) Dagen volgend op de Dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Indien enkel een deel van een bestelling wordt geretourneerd, zullen de vervoerskosten niet worden vergoed. Retourkosten worden door HEMA niet vergoed.
- Tenzij HEMA aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 12.3 HEMA gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
- 12.4 Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft HEMA de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

**Artikel 13. Levering en uitvoering**

- 13.1. HEMA zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- 13.2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan HEMA kenbaar heeft gemaakt.
- 13.3. Met inachtneming van hetgeen hierover in Artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld, zal HEMA geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen dertig (30) Dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.

- 13.4. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk dertig (30) Dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 13.5. Na ontbinding conform het vorige lid zal HEMA het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
- 13.6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij HEMA tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan HEMA bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 14. Naleving en Garanties**

### *Naleving*

- 14.1. HEMA staat er voor in dat de producten voldoen aan in het Aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 14.2. In geval van niet-conformiteit, informeert de Consument HEMA binnen twee (2) maanden nadat hij kennis heeft gekregen van het gebrek. De consument heeft de keuze, voor zover mogelijk, tussen de reparatie, vervanging of vermindering van de prijs die is betaald voor de gebrekkige goederen.

### *Sectorgarantie*

- 14.3. BeCommerce zal, met bekwame spoed, de verplichtingen van HEMA tegenover de Consument, ter zake van een aan hem door de Geschillencommissie BeCommerce opgelegd bindend advies, overnemen indien HEMA zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen.
- 14.4. De overname door BeCommerce van verplichtingen van HEMA wordt opgeschort indien en voor zover dat bindend advies binnen twee (2) maanden na dagtekening daarvoor overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
- 14.5. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de Consument een schriftelijk beroep hierop doet bij BeCommerce en dat hij zijn vordering op HEMA overdraagt aan BeCommerce.

## **Artikel 15. Geschillenregeling**

- 15.1. Geschillen tussen de Consument en HEMA over de totstandkoming of uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot door HEMA te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de Consument als HEMA worden voorgelegd aan de Geschillencommissie BeCommerce, of de rechter.

### *Interne klachtenprocedure*

- 15.2. HEMA beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 15.3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij HEMA. Klachten kunnen telefonisch worden ingediend via 02/514.38.79 of per email naar [klantendienst@hema.nl](mailto:klantendienst@hema.nl).



- 15.4. Bij HEMA ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord.

Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door HEMA binnen de termijn van veertien (14) Dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

#### *Behandeling van klachten door BeCommerce*

- 15.5. Onverminderd zijn recht om rechtstreeks een klacht bij de bevoegde rechtbanken in te dienen, kan de Consument besluiten om het geschil vooraf aan BeCommerce voor te leggen. De klacht kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de 'ADR' pagina van de website van BeCommerce (<https://www.becommerce.be/nl/consumenten/klachten/klachten>). De klacht wordt dan zowel naar HEMA als naar BeCommerce gestuurd, en zal worden behandeld volgens de modaliteiten voorzien door BeCommerce.
- 15.6. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn kan worden opgelost, ontstaat het recht om het geschil aanhangig te maken voor de bevoegde rechtbank(en) (zie Artikel 15.8).

#### *Organisatie van het Reglement van de Geschillencommissie*

- 15.7. De Consument heeft ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

#### *Jurisdictie*

- 15.8. Indien geen minnelijke schikking kan worden getroffen, zal het geschil onder de exclusieve bevoegdheid vallen van het gerecht van het rechtsgebied waarin de Consument zijn woonplaats of zijn gewone verblijfplaats heeft, behoudens tegengestelde regels van dwingend recht.

#### **Artikel 16. Overmacht**

- 16.1. HEMA is niet verplicht om haar verplichtingen na te komen als er zich een geval van overmacht voordoet. In dit geval kan HEMA haar contractuele verplichtingen opschorten voor de duur van het geval van overmacht of de Overeenkomst definitief beëindigen.
- 16.2. Wordt als overmacht beschouwd buiten de redelijke controle van HEMA om, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, elke oorzaak zoals: natuurramp, oorlog, oproer, burgerlijke onrust, economische sancties, vuur, overstroming, bijzonder hardvochtige weersomstandigheden, explosies, epidemie, terrorisme, arbeidsconflict, staking, werkstaking of elke andere vorm van actie of collectief geschil, evenals elke omstandigheid die de normale productie, verzending of transport van producten voorkomt, en andere situaties die gevolgen kan hebben voor ons, onze onderaannemers, onze eigen leveranciers of onze vervoerders.

#### **Artikel 17. Persoonlijke gegevens**

- 17.1. HEMA voldoet aan alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming in België. Voor volledige informatie wordt de Consument verwezen naar het privacybeleid van HEMA, beschikbaar via: <https://www.hema.be/privacybeleid>.

#### **Artikel 18. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

- 18.1. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager.

#### **Artikel 19. Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

19.1. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een Aanbod de voor de Consument meest gunstige bepaling zal prevaleren. De Consument wordt aangeraden om bij elke bestelling na te gaan of de Algemene Voorwaarden gewijzigd werden sinds zijn vorige bestelling.

#### **Artikel 20. Toepasselijk recht**

20.1. Op Overeenkomsten tussen HEMA en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

#### **Artikel 21. Gedragscode**

21.1. HEMA is lid van de Belgische thuiswinkelorganisatie BeCommerce. Dit betekent dat onze website door een onafhankelijke organisatie gecontroleerd wordt op het respecteren van de BeCommerce gedragscode. De BeCommerce gedragscode beschermt uw belangen als Consument.

21.2. De gedragscode is beschikbaar op de volgende website <http://www.becommerce.be>.

© HEMA April 2024

## BIJLAGE 1.

### Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier enkel in en stuur het alleen terug als u de Overeenkomst wilt beëindigen, naar:

- HEMA, NDSM-straat 10, 1033 SB Amsterdam (Nederland); of
- [klantendienstbelgie@hema.nl](mailto:klantendienstbelgie@hema.nl)

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende:

- de verkoop van de volgende producten: \_\_\_\_\_[aanduiding product]\*
  - de levering van de volgende digitale inhoud: \_\_\_\_\_[aanduiding digitale inhoud]\*
  - de verrichting van de volgende dienst: \_\_\_\_\_[aanduiding dienst]\*,
- herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

- [Naam consument(en)] \_\_\_\_\_
- [Adres consument(en)] \_\_\_\_\_
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

*\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.*