

Algemene Voorwaarden XTRA ColliShop Particulieren

De Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren (hierna: "de Voorwaarden") regelen de relatie tussen de Xtra-klant en ColliShop. Door de website van ColliShop te gebruiken, een reservatie of bestelling te plaatsen via de webshop of de Klantendienst, aanvaardt de Xtra-klant dat onderstaande Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren van toepassing zijn.

De Algemene Voorwaarden Xtra, ter kennis gebracht van elke Xtra-klant en door hem/haar aanvaard ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-profiel, blijven onverminderd van toepassing, inclusief de wijzigingen daaraan die in overeenstemming met punt 9 van de Algemene Voorwaarden Xtra (te raadplegen op <https://mijnxtra.be/algemene-voorwaarden>) werden doorgevoerd.

Indien de Xtra-klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in de Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren, is een verder gebruik van, dan wel reservatie of bestelling via de webshop onmogelijk.

Identiteit Verkoper

ColliShop	Etablissements Franz Colruyt nv met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196, BTW-BE-0400.378.485, RPR Brussel
Klantendienst	De Klantendienst van ColliShop is bereikbaar op +32 (0)2 363 50 60, per e-mail via info@collishop.be , via het contactformulier op de website (www.collishop.be) of per post op Edingensesteenweg 196, 1500 Halle

Definities

XTRA-klant	De Xtra-klant is de natuurlijke persoon die een Xtra-profiel door middel van de daarvoor voorziene identificatiemiddelen aanvraagt of gebruikt. De Xtra-klant is meerderjarig en handelt steeds in de hoedanigheid van consument. Een niet-consument of een minderjarige kan in geen geval Xtra-klant worden of zijn.
Consument	Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Algemene Voorwaarden XTRA ColliShop Particulieren

- Doel van deze Voorwaarden:** Met deze voorwaarden wordt beoogd de Xtra-klant de essentiële informatie te geven over de rechten en verplichtingen bij een reservatie of bestelling via de ColliShop-webshop of Klantendienst van ColliShop.
- Dienstverlening:** ColliShop en haar Klantendienst bieden de Xtra-klant de mogelijkheid artikelen die deel uitmaken van het assortiment van ColliShop te reserveren of te bestellen waarna zij ter beschikking worden gesteld in één van de afhaalpunten of aan huis worden geleverd. ColliShop en haar Klantendienst bieden ook de mogelijkheid tot het verkrijgen van informatie over de artikelen die deel uitmaken van het assortiment, alsook informatie te verkrijgen over alle aspecten van (het verloop van) een reservatie of bestelling, o.m. over de betaling, levering (smodaliteiten), enz. ColliShop verbindt zich er ook toe de voordelen en diensten tijdig en in overeenstemming met de voorwaarden die zij daaronder communiceren, te verlenen.
- Het assortiment:** Het assortiment is niet bestemd voor een commercieel of beroepsmatig gebruik. Artikelen worden hoofdzakelijk geleverd op Belgisch grondgebied. Een levering aan huis in het buitenland is mogelijk, maar enkel op een adres dat maximaal 50 km buiten de grens van België ligt en op voorwaarde dat het artikel werd betaald in één van de Belgische afhaalpunten. Afhalen in het buitenland is niet mogelijk. Het assortiment dat beschikbaar wordt gesteld in de webshop geldt zolang de voorraad strekt en kan op elk moment door ColliShop worden gewijzigd. Artikelen die de vermelding "wachtlijst" krijgen, zijn artikelen waarvoor geen stock meer beschikbaar is. Wanneer een artikel niet meer beschikbaar zou zijn, vermeldt ColliShop de Xtra-klant hiervan binnen een redelijke termijn en stelt, indien mogelijk binnen het assortiment, een alternatief voor. De Xtra-klant is volledig vrij in zijn beslissing het voorgestelde alternatief al dan niet te aanvaarden. Afbeeldingen op de website, in catalogi, op folders en ander drukmateriaal zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet bij het te koop aangeboden artikel horen en/of niet in de aangeduide verkoopprijs zijn inbegrepen. Dergelijke zaken blijken evenwel uit de omschrijving door ColliShop van het te koop aangeboden product. Bij twijfel of mogelijke dubbelzinnige interpretatie, richt de Xtra-klant zich tot de Klantendienst om zich correct te informeren. ColliShop is niet aansprakelijk voor materiële fouten, kennelijke zet- of drukfouten.
- Kopen via de webshop:** Om artikelen te kopen via de webshop of de Klantendienst heeft de klant steeds een Xtra-login nodig. Zodra de Xtra-klant de reservatie of bestelling heeft doorgegeven, krijgt deze een bevestigingsmail met daarin een overzicht van de reservatie of bestelling. Deze bevestigingsmail bevat onder meer informatie over de reservatie- of besteldatum, de betalingsdatum, de leveringsdatum.
- Reserveren:** Bij de reservatie van een artikel via de webshop of via de Klantendienst, wordt het artikel klaargezet voor de Xtra-klant in het afhaalpunt (DreamLand, Colruyt- of OKay-winkel) waar hij/zij het ter plaatse kan bekijken en kan overgaan tot de beslissing het artikel al dan niet te kopen. De medewerkers die in het afhaalpunt aanwezig zijn, helpen bij alle product- en verkoopgerelateerde vragen zodat de Xtra-klant een geïnformeerde beslissing neemt. Wanneer de Xtra-klant het artikel betaalt aan de kassa van het afhaalpunt, heeft hij/zij het artikel gekocht. Raadpleeg één van de medewerkers via de ColliShop-kiosk in uw Colruyt-winkel, de website of de Klantendienst om te weten of een welbepaald artikel kan worden gereserveerd.
- Bestellen:** Wanneer de Xtra-klant een artikel bestelt, koopt hij/zij het onmiddellijk. De levering bij een bestelling gebeurt steeds op het door de Xtra-klant opgegeven (thuis)adres. Er is geen mogelijkheid tot afhaling in een winkelpunt, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. Raadpleeg één van de medewerkers via de ColliShop-kiosk in uw Colruyt-winkel, de website of de Klantendienst om te weten of een welbepaald artikel kan worden besteld. Bij een bestelling betaalt de Xtra-klant op het ogenblik dat de bestelling wordt geplaatst.
- Weigering van bestelling of reservatie:** ColliShop behoudt zich het recht voor reservaties of bestellingen te weigeren in volgende gevallen: (i) bij een ernstig vermoeden van rechtsmisbruik of kwade trouw van de Xtra-klant; (ii) bij de veronderstelling dat reservaties of bestellingen worden geplaatst voor professionele doeleinden of commercieel gebruik; (iii) bij een vermoeden dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen; (iv) bij de vaststelling van een abnormale hoeveelheid aan gereserveerde of bestelde artikelen; (v) bij de uitputting van de voorraad of het niet langer beschikbaar zijn van een artikel; (vi) bij de vaststelling van een ongeldig aanbod door ColliShop; (vii) bij overmacht.
- Leveringswijze en -termijn:** De wijze van levering wordt in de productinformatie bij het artikel en in de bevestigingsmail aangeduid. ColliShop doet het mogelijke om de bestelde en gereserveerde producten tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare stock. De door ons opgegeven leveringsdata zijn niet bindend. Indien de leveringsdatum dient te worden gewijzigd, contacteer ColliShop de Xtra-klant onverwijld, om een nieuwe datum voor te stellen.

De vermelde leveringsdatum is slechts indicatief en is afhankelijk van de leveringsdatum opgegeven door de Leverancier. ColliShop kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor een laattijdige levering van één van zijn leveranciers.

- Afhalen reservatie:** Een reservatie kan, wanneer het artikel op voorraad is, binnen een termijn van 3 werkdagen na het plaatsen van de reservatie opgehaald worden het afhaalpunt dat de Xtra-klant koos. Zodra de reservatie beschikbaar is in het afhaalpunt, brengt ColliShop de Xtra-klant per e-mail op de hoogte. De Xtra-klant moet het pakket binnen de veertien dagen na dit bericht ophalen. Laat hij/zij na dit te doen, dan wordt het artikel uit de rekken genomen en wordt de reservatie kosteloos geannuleerd. Een reservatie plaatsen met als afhaalpunt een Colruyt-winkel, is gratis. Gaat het evenwel om een Dreambaby-artikel, dan betaal je €1 **reservatiekosten**. Dezelfde kost wordt aangerekend wanneer de Xtra-klant een OKay-winkel als afhaalpunt kiest. Dit bedrag hoeft je steeds maar één keer te betalen, ook al reserveer je meerdere artikelen tegelijkertijd. De Xtra-klant vindt het artikel terug in het afhaalpunt aan de hand van de ontvangen afhaalcode of door het scannen van de Xtra-QR-code (via de Xtra-kaart of een app) gelinkt aan het Xtra-profiel waarmee hij/zij de reservatie plaatste.
- Levering op opgegeven (thuis)adres:** De Xtra-klant kan opteren voor een levering op een opgegeven (thuis)adres nadat hij/zij de artikelen heeft betaald. Kleine artikelen worden geleverd via bpost. De leveringsdatum kan door de Xtra-klant gekozen worden binnen een termijn van 3 tot 14 werkdagen op voorwaarde dat het artikel op voorraad is. Het pakket wordt verzonden na ontvangst van de betaling. De leveringsdatum wordt bevestigd per e-mail aan de Xtra-klant. Zware en/of grote artikelen die gekenmerkt worden door een vrachtwagenlogo zichtbaar in het winkelmandje (🚚) worden verplicht op een door de Xtra-klant opgegeven (thuis)adres geleverd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. Dit gebeurt steeds na afspraak met ColliShop. De levering vindt plaats op een werkdag of zaterdag op een dagdeel naar keuze van de Xtra-klant (voormiddag 8u – 14u / namiddag 12u – 20u). ColliShop doet het mogelijke om de artikelen steeds tijdig thuis te leveren in functie van de beschikbare stock. De door ColliShop opgegeven leveringsdatum is vaak afhankelijk van de leveringsdatum van de leverancier. Wanneer de afgesproken termijn niet kan worden nageleefd door ColliShop, stelt zij de Xtra-klant daarvan op de hoogte. ColliShop kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-nakomen van de leveringstermijn wanneer dit te wijten is aan overmacht of toe te rekenen is aan een derde. De levering vindt plaats tot aan de voordeur op het gelijkvloers en de Xtra-klant staat zelf in voor elke verdere (ver)plaatsing. De Xtra-klant staat zelf in voor elke verdere (ver)plaatsing, aansluiting en montage. Sommige artikelen vereisen en al dan niet uitgebreide montage of bepaalde voorbereidende werkzaamheden (metselwerken, grondwerken, aanvragen vergunning, aansluiting nutsvoorzieningen, ...). De verantwoordelijkheid voor deze voorbereide werkzaamheden alsook de montage, ligt bij de Xtra-klant. De Xtra-klant brengt ColliShop minstens drie dagen voor de geplande leveringsdatum op de hoogte indien er (grote) evenementen of wegenwerken zijn gepland die een vlotte levering (kunnen) hinderen. De Xtra-klant moet voorzien in voldoende mankracht om de chauffeur bij te staan bij het uitladen van de grote en/of zware artikelen. De chauffeur/bezorger kan bij de levering een identiteitsbewijs vragen. De Xtra-klant tekent voor ontvangst van de levering van grote/zware artikelen. Het risico op verlies of beschadiging gaat over op het moment van afgifte van de goederen aan de Xtra-klant. De **kosten van de levering** op het opgegeven (thuis)adres zijn via bpost €2,95 voor leveringen op werkdagen en €5,95 voor een levering op zaterdag. Gaat het echter om grote of zware artikelen die via de transportdienst van ColliShop worden thuis geleverd, dan bedraagt de leveringskost €22 voor een levering op een werkdag en 30 euro voor een levering op zaterdag. Grote of zware artikelen zijn artikelen waarvan minstens één zijde langer dan 150 cm meet of artikelen die zwaarder wegen dan 30 kg. Leveringen op zon- of feestdagen zijn niet mogelijk. Wanneer een tweede aanbidding zou nodig zijn omdat de afspraak van levering niet werd nagekomen door de Xtra-klant, dan zal ColliShop een bijkomende leveringskost aanrekenen.
- Prijzen:** De prijs van een artikel slaat steeds op het artikel zoals dat woordelijk wordt omschreven door ColliShop in catalogi, op de webshop, in de omschrijving die bij het artikel in de winkel wordt geplaatst. De prijzen zijn inclusief btw. Andere, bijkomende, eventueel verplichte, leverings-, bestellings- of administratieve kosten worden steeds afzonderlijk vermeld. Bij bestellingen, wordt de prijs bepaald op het ogenblik dat de bestelling door de Xtra-klant is doorgegeven en betaald. Bij reservaties, wordt de prijs vastgeprikt op het ogenblik dat de reservatie gebeurt, niet op het tijdstip van betaling bij afhaling. ColliShop vergelijkt de prijzen uit de webshop met de prijzen op de websites van de concurrenten die onder gelijkaardige servicevoorwaarden handelen. ColliShop garandeert de laagste prijs ten opzichte van de Xtra-klant d.m.v. terugbetaling van het prijsverschil wanneer die een lagere prijs bij een concurrent heeft vastgesteld (melding binnen 30 dagen na aankoop) voor identiek artikel dat op hetzelfde moment verkrijgbaar en leverbaar is in België. Daarbij houdt ColliShop ook rekening met promoties en aanbiedingen. Ook milieu- en andere heffingen, taksen en verzendkosten in België worden verrekend in de prijs. ColliShop houdt echter geen rekening met uitverkopen, koopjes, solden en prijzen op veiling- en opbodsites. Evenmin wordt rekening gehouden met concurrenten die niet dezelfde servicevoorwaarden als ColliShop garanderen. ColliShop houdt zich het recht voor om de prijzen te verhogen of te verlagen bij eventuele wijzigingen van het btw-tarief, de EU-invoertarieven en door de wet opgelegde prijsbepalingen.
- Betaling:** De betalingsmogelijkheden variëren afhankelijk van de wijze waarop de Xtra-klant in contact komt met ColliShop. Een betaling kan in de winkel plaatsvinden, online of per overschrijving. ColliShop aanvaardt in bepaalde gevallen ook promotiecodes, geschenkaankopen en cadeauchques als betaalmiddel. Raadpleeg via een medewerker, onze website of de Klantendienst de exacte voorwaarden waaronder je deze bonnen, kaarten, cheques of codes kan inzetten. Ecocheques aanvaardt ColliShop niet. Betaalde artikelen, bonnen, cadeauchques of geschenkaankopen worden in geen geval terugbetaald, behoudens wanneer dwingende (consumenten)wetgeving daarin voorziet. Wanneer ColliShop geen betaling ontvangt na de afrekening, dan wordt een eerste herinneringsbrief gestuurd naar de Klant. Een aangetekend schrijven zal volgen wanneer de betaling uitblijft. Op de totale schuld zal vanaf de eerste ingebrekestelling van rechtswege en zonder bijkomende ingebrekestelling een intrest verschuldigd zijn van 10% op het niet-betaalde bedrag. Bovendien zal de totale schuld worden verhoogd met een vergoeding van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van € 25,00 per afrekening en dit als forfaitaire schadevergoeding voor andere kosten dan renteverlies en gerechtskosten.
- Afzien van een reservatie vóór aankoop:** De Xtra-klant kan zijn reservatie kosteloos annuleren door het artikel niet op te halen in het ophaalpunt binnen de 14 dagen nadat het in het daarvoor voorziene rek werd geplaatst of te besluiten het artikel, na bezichtiging, achter te laten in het afhaalpunt en niet mee te nemen naar huis.
- Aanwezigheid herroepingsrecht bij bestelling:** Wanneer de Xtra-klant een artikel via de webshop of Klantendienst bestelde, geniet hij/zij een bedenktijd van 14 kalenderdagen nadat het artikel geleverd werd. De levering gebeurt op het ogenblik dat de Xtra-klant een bestelling (uitzonderlijk) komt ophalen in een afhaalpunt, of op het ogenblik dat het artikel wordt overhandigd aan de Xtra-klant door de vervoerder bij een levering op een opgegeven (thuis)adres. De termijn van 14 kalenderdagen laat de Xtra-klant toe het gekochte artikel te beoordelen zoals in een winkel. De Xtra-klant kan het gekochte artikel bekijken en inspecteren. Tijdens deze periode dient de Xtra-klant het gekochte artikel met de nodige zorg te hanteren. De Xtra-klant mag het goed dan ook slechts in die mate uitpakken voor zover dat noodzakelijk is om het inspectie- en trestrecht uit te oefenen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen brengt de Xtra-klant ColliShop via een onduidelzinnige verklaring (bv. in een winkelpunt, per post, telefonisch via de Klantendienst of per e-mail) op de hoogte van zijn herroepingsbeslissing. De Xtra-klant kan ook gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat terug te vinden is op de website www.collishop.be, maar dit is niet verplicht.

15. **Terugbezorgen bij herroeping:** De Xtra-klant heeft 14 kalenderdagen de tijd, te rekenen vanaf de dag volgend op de levering van het artikel, om het artikel terug te sturen. De kosten verbonden aan het retourneren van een artikel bij herroeping zijn voor rekening van de Xtra-klant. Retour is gratis wanneer het kleine artikel wordt binnengebracht in een winkelpunt. Maakt de Xtra-klant gebruik van de retourmogelijkheid via bpost, dan zullen de kosten van deze dienst afgetrokken worden van het terug te betalen bedrag. Deze kost stemt overeen met de verzendkost van het kleine artikel. De retourkost bedraagt € 22 euro wanneer het artikel aan huis wordt opgehaald op een weekdag. Op zaterdag bedraagt de retourkost € 30 euro. Het is mogelijk dat de retourkost afwijkt van het voormelde bedrag indien de levering gebeurde door een derde in opdracht van ColliShop. De Xtra-klant zal evenwel steeds de retourkost op productniveau kunnen raadplegen vóór hij/zij het artikel bestelt. Het artikel kan slechts in de oorspronkelijke staat worden terugbezorgd. Wanneer het artikel niet meer verkoopbaar is omdat de Xtra-klant is verder gegaan dan enkel het inspecteren, zal de waardevermindering die het artikel onderging, worden aangerekend.
- **Kleine artikelen retourneren (minder dan 30 kg of kleiner dan 1,5 m):** Neem contact op met de Klantendienst. De Xtra-klant stopt het artikel terug in de originele, eventueel reeds geopende, verpakking; bezorgt het in een winkelpunt terug of via bpost terug door middel van het retourticket dat hij/zij per e-mail mocht ontvangen van de Klantendienst. De Xtra-klant zorgt ervoor dat, wanneer de originele verpakking na het openmaken bij eerste ontvangst onvoldoende bescherming biedt voor een nieuwe verzendbeurt bij retour, hij/zij een extra verpakking voorziet voor het artikel om schade aan het product te voorkomen tijdens transport. De (delen van de) originele verpakking moet(en) wel steeds worden meegestuurd.
- **Grote artikelen retourneren (meer dan 30 kg of groter dan 1,5 m - met de vrachtwagen):** De Xtra-klant contacteert de Klantendienst. De medewerkers van ColliShop vertellen welke stappen de Xtra-klant moet volgen om het artikel te retourneren. De Xtra-klant is er in elk geval toe gehouden het artikel aan de voordeur op het gelijkvloers klaar te zetten op de dag van retour.
16. **Terugbetaling na herroeping:** ColliShop zal de Xtra-klant vergoeden bij een correcte herroeping, na ontvangst en controle van het artikel. Als de Xtra-klant de volledige levering retourneert, dan worden ook de eventuele verzendkosten die hij/zij al betaalde voor de levering, vergoed. De retourkosten blijven evenwel voor rekening van de Xtra-klant.
17. **Afwezigheid herroepingsrecht:** Wanneer er sprake is van een reservatie van een artikel via de webshop of Klantendienst, geniet de Xtra-klant geen bedenktijd van 14 kalenderdagen na de levering van het goed. Eens de Xtra-klant in deze gevallen betaald heeft aan de kassa, kan hij/zij niet meer afzien van de aankoop. De koopbeslissing viel in de verkoopprijs van ColliShop waar de Xtra-klant de mogelijkheid had om het artikel te inspecteren en om vragen te stellen aan medewerkers van ColliShop over de kenmerken en functies van het artikel. De Xtra-klant heeft hier dus geen herroepingsrecht.
- In sommige gevallen is eveneens wettelijk bepaald dat niet in een bedenktijd moet worden voorzien hoewel de aankoop op afstand of buiten de verkoopprijs plaatsvond. Voor volgende artikelen geldt het herroepingsrecht onder meer niet: (a) Artikelen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd als de verzegeling is verbroken (bv. elektrische tandenborstel, scheerapparaten, borstpomp, drinkflessen voor baby's) (b) Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling is verbroken (c) Artikelen die volgens de specificaties van de koper zijn vervaardigd of die duidelijk voor de koper of een specifieke persoon bestemd zijn. Het gaat bijvoorbeeld om een speciaal voor de koper besteld artikel dat niet standaard aanwezig is in het assortiment van ColliShop; of danig werden gepersonaliseerd bij montage (d) digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd en die met toestemming van de Xtra-klant reeds werd geleverd/gedownload tijdens de herroepingstermijn met erkenning van het verlies van het herroepingsrecht (e) bij dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Xtra-klant en met erkenning van het verlies van het herroepingsrecht.
18. **Garantie. Wettelijke garantie:** De Xtra-klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering voor gebreken aan overeenstemming, waarbij deze garantietermijn aanvangt bij levering. Deze garantie omvat de herstelling of de vervanging van het gebrekkige goed. Indien evenwel zou blijken dat de herstelling of de vervanging niet mogelijk is, buiten verhouding zou zijn voor ColliShop of ernstige overlast zou berokkenen aan de Xtra-klant, dan verbindt ColliShop er zich toe om de Xtra-klant een passende prijsvermindering toe te staan of, bij ernstige niet-conformiteit, de koopovereenkomst te ontbinden en de gehele prijs terug te betalen, mits teruggave van het goed door de Xtra-klant. Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan ColliShop uiterlijk binnen de twee kalendermaanden volgend op de dag van het vaststellen van het betreffende gebrek op straffe van verval van het recht om een dergelijke vordering in te stellen. Wanneer de Xtra-klant het artikel afhaalde in een DreamLand-winkel, dan bezorgt hij/zij het artikel terug met het garantiebewijs in een DreamLand-winkel. Haalde de Xtra-klant het artikel af in een Colruyt- of OKay-winkel, dan bezorgt hij/zij het artikel terug met het garantiebewijs in de dichtstbijzijnde Colruyt-winkel. Bij het zich voordoen van een niet-conformiteit bij een artikel dat aan huis werd geleverd, dient de Xtra-klant contact opnemen met de Klantendienst om praktische afspraken te maken wat betreft het terugbezorgen van het artikel aan ColliShop. ColliShop kan beslissen om het niet-conforme artikel op te halen aan de straatdeur op het gelijkvloers, dan wel het artikel aan huis aan herstelling te onderwerpen. Wanneer de Xtra-klant ondanks verschillende verwittigingen van ColliShop nalaat een hersteld artikel op te halen, verwittigt ColliShop de Xtra-klant nog een laatste keer over de uiterlijke ophaaldatum per aangetekend schrijven. Indien de Xtra-klant het artikel twee weken na dit schrijven niet heeft opgehaald of een afspraak heeft gemaakt om het artikel op te halen, besluit ColliShop dat de Xtra-klant afstand heeft gedaan van het artikel.
- Commerciële garantie:** Op sommige artikelen wordt een commerciële garantie verleend door ColliShop. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. Gedetailleerde informatie over de commerciële garantie is per artikel terug te vinden op de website van ColliShop of te verkrijgen via de Klantendienst. **Uitsluitingen:** Niet-conformiteit ontstaan als een gevolg van een ongeluk, een verergering van de toestand door nalatigheid, een valpartij, het gebruik van het artikel in strijd met het doel en de bestemming waarvoor het werd ontworpen, het niet-naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, het doen van aanpassingen of wijzigingen aan het toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden geredigeerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door ColliShop aangewezen derde. De Xtra-klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. **Fabrieksgarantie:** Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van ColliShop, geldt voor bepaalde artikelen eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Xtra-klant aan de deur of de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.
19. **Terugname Elektrische en Elektronische Apparaten:** De Xtra-klant heeft het recht een oud elektrisch of elektronisch apparaat in te leveren bij aankoop van een nieuw artikel van hetzelfde type. Indien hij/zij hiervan gebruik wenst te maken bij een levering aan huis, dient hij/zij ten laatste 4 dagen vóór de levering contact op te nemen met de Klantendienst.
20. **Website- en appgebruik:** De Xtra-klant is bekend met de beperkingen en de risico's van het gebruik van internet of enig ander medium waarmee ColliShop zijn diensten nu en in de toekomst ter beschikking stelt. Ook is de Xtra-klant bekend met de risico's van het digitaal of elektronisch opslaan en overbrengen van informatie. De Xtra-klant aanvaardt dat ColliShop niet aansprakelijk is voor enig schade door het gebruik van hun websites of het internet als gevolg van voormelde risico's. ColliShop kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van websites of apps die via links op hun website beschikbaar zijn. Het loutere feit dat deze links beschikbaar zijn op de website/app van

ColliShop houdt op geen enkel moment enige goedkeuring, aanvaarding of erkenning in van die andere websites/apps. Bovendien is het de eigen verantwoordelijkheid van de Xtra-klant om te controleren of die websites/apps vrij zijn van virussen en andere programma's of zaken die schadelijk zouden kunnen zijn voor zijn apparatuur.

21. **Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevangen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat ColliShop nalaat de strikte toepassing van één of meerdere van de bepalingen van deze voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als een stilzwijgende afstand van de rechten waarover zij beschikt en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen. ColliShop behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen. Op lopende overeenkomsten, blijven evenwel steeds de algemene voorwaarden gelden die van toepassing waren op het ogenblik van de totstandkoming van de overeenkomst. Elke reservatie of bestelling na een wijziging van de Algemene Voorwaarden Xtra ColliShop Particulieren, houdt een kennisname en aanvaarding in van de nieuwe, op dat ogenblik geldende Algemene Voorwaarden.
22. **Vragen of klachten:** De Xtra-klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningsdienst aanbiedt. Via www.ombudsmanvoordehandel.be kan de Xtra-klant een elektronisch klachtenformulier versturen. Dit formulier kan ook worden gedownload en per e-mail naar info@ombudsmanvoordehandel.be of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 Brussel worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht. Woont de Xtra-klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online aankopen ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>) terecht in zijn eigen taal.
23. **Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de in deze Algemene Voorwaarden omschreven dienstverlening vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Xtra-klant is uitermate belangrijk voor ColliShop. ColliShop maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Xtra-klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. ColliShop verwerkt de persoonsgegevens van de Xtra-klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Xtra. De Privacyverklaring is online te raadplegen, kan worden opgevraagd via de Klantendienst of is op verzoek te verkrijgen in een winkel van de Deelnemende Merken Xtra. Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden. De Xtra-klant verbindt zich ertoe de Klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde ColliShop toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

v0201903280