ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

VOOR AANKOPEN IN DE WINKEL

ALGEMENE OPMERKINGEN

Geachte Klant,

In onze verkooppunten kunt u zowel producten kopen die in de winkel beschikbaar zijn ("**Beschikbare Producten**"), als producten (alleen in de deelnemende verkooppunten) die op dat moment niet beschikbaar zijn en die later geleverd zullen worden ("**Producten@**"). De Beschikbare Producten en Producten@ worden hierna ook gezamenlijk de "**Product(en)**" genoemd.

Op de aankoop van de Producten zijn deze algemene verkoopvoorwaarden van toepassing op aankopen in de winkel, zowel voor Beschikbare Producten als voor Producten@ die in de winkel zijn besteld voor latere levering (hierna: de "**Voorwaarden voor aankopen in de winkel**").
Door een aankoop te doen in één van onze winkels verklaart de Klant akkoord te gaan met deze Voorwaarden, die beschikbaar zijn in de winkel en in de desbetreffende sectie van de website www.calzedonia.com/be/nl/ (hierna: de "**Website**"), waar tevens de belangrijkste kenmerken van de Producten zijn beschreven.

1. TOEPASSELIJKHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VOOR AANKOPEN IN DE WINKEL

Bij wijziging van de Voorwaarden voor aankopen in de winkel zijn de voorwaarden van kracht zoals deze gelden op het moment van aankoop. Eerdere versies van de voorwaarden zijn te raadplegen in de daartoe bestemde sectie van de Website en kunnen worden opgeslagen en afgedruk https://www.calzedonia.com/be/nl/sales-condition.html

De Klant is verplicht om vóór de aankoop kennis te nemen van en akkoord te gaan met deze Voorwaarden voor aankopen in de winkel. Door over te gaan tot aankoop verklaart de Klant deze voorwaarden volledig te hebben gelezen, begrepen en te aanvaarden.

2. PARTIJEN

2.1 De detailhandelaar van de Producten (hierna de "**Detailhandelaar**") is de onderneming die het verkooppunt exploiteert waar de Klant ervoor kiest om de Producten aan te schaffen. Alle relevante informatie over de Detailhandelaar is beschikbaar in de betreffende winkel.

2.2 In geval van aankoop van Producten@ wordt de Klant geïdentificeerd aan de hand van de gegevens die hij/zij heeft verstrekt. Het is verboden om valse en/of fictieve gegevens te verstrekken. De Detailhandelaar aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.

2.3 Voor nadere informatie kan rechtstreeks contact worden opgenomen via de contactgegevens zoals vermeld in artikel 10 van deze Voorwaarden voor aankopen in de winkel.

3. WIJZE VAN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

3.1 De aankoop van de Producten komt tot stand op het moment dat de betaling plaatsvindt in de winkel (hierna de "**Aankoopdatum**").

3.2 Door het aankopen van de Producten@ stemt de Klant ermee in en geeft hij toestemming dat de Producten@ op een later tijdstip worden geleverd op de met de Detailhandelaar overeengekomen locatie.
Na aankoop van de Producten@ ontvangt de Klant een e-mail (hierna: "**Aankoopbevestiging Producten@**") waarin wordt bevestigd dat de aankoop is geslaagd en waarin een samenvatting van de aankoop is opgenomen.
Vervolgens ontvangt de Klant per e-mail:

- een bevestiging dat Producten@ zijn verzonden naar de overeengekomen locatie (hierna: "**Verzendbevestiging Producten@**");
- een bevestiging dat Producten@ zijn aangekomen op de overeengekomen locatie, samen met instructies voor afhaling (hierna: "**Afleveringsbevestiging Producten@**").

4. SPECIFIEKE VERKOOPVOORWAARDEN VOOR GEPERSONALISEERDE PRODUCTEN

4.1 Alleen indien toegestaan door de Detailhandelaar is het mogelijk om bepaalde Producten te personaliseren (hierna: "**Gepersonaliseerde Producten**").

4.2 Het is mogelijk om bepaalde Producten te personaliseren door de Detailhandelaar een woord, symbool, nummer of zin daarop te laten aanbrengen (hierna: de "**Tekst**"). De Tekst mag in geen geval aanstootgevend, pornografisch, lasterlijk, godslasterlijk, racistisch of discriminerend zijn, en mag geen bedreigingen of opruiing tot geweld bevatten. Ook mag de Tekst geen namen of bijnamen van

bekende personen bevatten en mag deze in het algemeen geen inbreuk maken op rechten van derden, in het bijzonder intellectuele eigendomsrechten of geregistreerde merken van derden.
De Detailhandelaar behoudt zich in elk geval het recht voor om elke Tekst die in strijd is met het bovenstaande te weigeren, alsmede elke andere Tekst die naar het oordeel van de Detailhandelaar om welke reden dan ook ongepast is, zonder daarbij verplicht te zijn een reden aan de Klant te geven.
Indien de Detailhandelaar besluit de door de Klant voorgestelde Tekst te weigeren, leidt dit tot annulering van het Bestelvoorstel.
Door een bestelling te plaatsen voor Gepersonaliseerde Producten verklaart de Klant dat hij:

- garandeert dat de gevraagde Tekst niet onder één van de verboden categorieën valt;
- de volledige verantwoordelijkheid aanvaardt voor de gevraagde Tekst;
- de Detailhandelaar, diens gelieerde ondernemingen en vennootschappen binnen de groep van de Detailhandelaar vrijwaart van alle kosten, uitgaven, schade en verliezen die het gevolg zijn van het gebruik van de Tekst op het Gepersonaliseerde Product.

4.3 De Detailhandelaar kan, uitsluitend voor de door hem geselecteerde Producten, een personalisatiedienst aanbieden die betrekking heeft op het aanbrengen van aanpassingen op maat teneinde de Producten aan de wensen van de Klant aan te passen (hierna: "**Aanpassingen op maat**").

5. VERKOOPPRIJZEN

De prijzen van de Beschikbare Producten en Producten@ zijn de prijzen die gelden in het verkooppunt op de Aankoopdatum. De prijzen zijn inclusief belastingen, heffingen en eventuele kosten in verband met douanerechten.
Eventuele verzendkosten die aan de Klant in rekening worden gebracht voor het verzenden van Producten@ (indien van toepassing), worden vermeld in het aankoopbewijs.

6. WIJZE VAN BETALING

De betaling kan geschieden via alle betaalmiddelen die in het voor de aankoop van de Producten gekozen verkooppunt worden aanvaard.

7. VERZENDING EN LEVERING

7.1 Beschikbare Producten worden direct bij aankoop in de winkel geleverd, gelijktijdig met de betaling.
De Producten@ worden zo spoedig mogelijk en in ieder geval uiterlijk binnen 30 (dertig) dagen na de Aankoopdatum, zoals vermeld op het aankoopbewijs die in de winkel is uitgegeven, geleverd op de overeengekomen locatie (bijvoorbeeld de winkel zelf, het huisadres van de Klant of een gekozen afhaalpunt).

7.2 Indien de Klant ervoor heeft gekozen de Producten@ in een winkel op te halen, zijn deze gedurende 10 (tien) dagen beschikbaar voor afhaling, gerekend vanaf de Afleveringsbevestiging Producten@.
De Klant kan de Producten@ persoonlijk ophalen of iemand anders machtigen om dit te doen.

7.3 Bij het afhalen van de Producten@ is het volgende vereist:

- het tonen van de e-mail met de Afleveringsbevestiging Producten@;
- het ondertekenen van het afhaalformulier.

Indien de Klant geregistreerd is als Loyalty Klant, is het voldoende om:

- voor- en achternaam op te geven, of de klantenkaart te tonen, of de Afleveringsbevestiging Producten@ te tonen;
- het afhaalformulier te ondertekenen.

Indien de vereiste documentatie niet wordt getoond of de Producten@ niet worden afgehaald leidt dit tot ontbinding van de koopovereenkomst met betrekking tot de Producten@ en terugbetaling van het volledig betaalde bedrag, dat per bankoverschrijving zal worden teruggestort. Gepersonaliseerde Producten worden speciaal voor de klant vervaardigd en kunnen daarom niet worden geretourneerd, behoudens in geval van non-conformiteit. Indien Gepersonaliseerde Producten niet worden afgehaald in de winkel, wordt de koopovereenkomst niet ontbonden en bestaat geen recht op terugbetaling.

7.4 Op het moment van afhaling van de Producten@ is het de verantwoordelijkheid van de Klant om:

- de overeenstemming van de Producten@ met de aangekochte Producten te controleren;
- de staat van de verpakking te controleren en na te gaan of er direct zichtbare schade is (bijvoorbeeld: natte of beschadigde doos).

Eventuele problemen dienen direct te worden gemeld.

7.5 Het winkelpersoneel zal de Klant vóór de aankoop informeren indien er verzendkosten verschuldigd zijn (hierna: de "**Verzendkosten**"). Deze Verzendkosten zijn terug te vinden op de Website en worden vermeld op het bij de aankoop van de Producten@ door het verkooppunt afgegeven aankoopfactuur.

8. CONTRACTUEEL RECHT OM EEN AANKOOP TERUG TE STUREN (RETOURBELEID)

8.1 Onverminderd de bepalingen van de geldende regelgeving inzake garanties met betrekking tot consumptiegoederen, bieden wij onze Klanten graag een aanvullende garantie ten opzichte van de wettelijke regeling. Wij verlenen de mogelijkheid om Producten te retourneren in alle deelnemende winkels in België (met uitzondering van outletwinkels en belastingvrije verkooppunten), zelfs indien het geen online aankoop betreft en ook indien de Producten geen gebreken vertonen. Voor dergelijke retourzendingen gelden de onderstaande voorwaarden.

Producten die worden geretourneerd uit hoofde van het contractuele retourrecht worden hierna aangeduid als "Geretourneerde Producten".

De Geretourneerde Producten dienen te worden geretourneerd onder overlegging van het aankoopbewijs.

De bovengenoemde retourzending dient plaats te vinden uiterlijk binnen de volgende termijnen:
- voor Beschikbare Producten: binnen 30 dagen na de Aankoopdatum;
- voor Producten@: binnen 30 dagen na de datum van afhaling door de Klant of een aangewezen persoon.

Mits is voldaan aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 8.2, heeft de Klant recht op:
- vervanging van de Geretourneerde Producten door andere Beschikbare Producten of door andere Producten@ (eventuele prijsverschillen worden in dat geval verrekend); of
- terugbetaling van het betaalde bedrag voor de Geretourneerde Producten in de vorm van een "Waardebon" of, indien beschikbaar, als tegoed in de Digital Wallet in onze app. Zowel de Waardebon als het tegoed in de Digital Wallet kunnen worden gebruikt in alle winkels binnen België;

In geval van uitoefening van het contractuele retourrecht geschiedt de terugbetaling op basis van de prijs zoals vermeld op het aankoopbewijs, met uitzondering van de kosten genoemd in artikel 8.3.

8.2 Het contractuele recht om een aankoop te retourneren als bedoeld in dit artikel is onderworpen aan de volgende voorwaarden:
- de Geretourneerde Producten moeten volledig worden geretourneerd; het is niet toegestaan slechts bepaalde onderdelen of componenten van het Product te retourneren (ook niet in het geval van sets);
- de Geretourneerde Producten moeten worden geretourneerd op de wijze zoals uiteengezet in artikel 8.1, en uiterlijk binnen de termijnen genoemd in artikel 8.1;
- de Geretourneerde Producten mogen niet zijn gebruikt, gedragen, gewassen, bevuild of beschadigd zijn en mogen geen gebruikssporen vertonen;
- de Geretourneerde Producten moeten worden geretourneerd in dezelfde staat als waarin deze zijn ontvangen, inclusief alle accessoires en labels (bijvoorbeeld: producten moeten worden geretourneerd in hun originele verpakking, inclusief bijgeleverd karton, enz.);
- de Geretourneerde Producten die zijn aangeschaft op basis van dezelfde aankoopbon/factuur mogen op verschillende momenten en via verschillende retourmethoden worden geretourneerd, mits binnen de in artikel 8.1 genoemde termijn;
- indien bepaalde Producten zijn aangeschaft in het kader van specifieke promoties (bijvoorbeeld 5 voor de prijs van 4, 3 voor de prijs van 2, koop X en krijg Y, enz.), kan het contractuele retourrecht ook worden uitgeoefend met betrekking tot slechts een deel van de Producten die onder de promotie vallen; in dat geval wordt uitgegaan van de daadwerkelijk betaalde prijs zoals vermeld op het aankoopbewijs.

8.3 Bij het uitoefenen van het contractuele recht om een aankoop te retourneren, komen eventuele extra kosten voor rekening van de Klant (bijvoorbeeld: kosten in verband met het betalen bij aflevering, kosten voor het inpakken van geschenken, enz.).

8.4 Het contractuele recht om een aankoop te retourneren is uitgesloten in de volgende gevallen:
- Gepersonaliseerde Producten;
- Cadeaukaarten;
- Producten die zijn gekocht in belastingvrije-verkooppunten.

9. WETTELIJKE GARANTIE BIJ NON-CONFORME PRODUCTEN

9.1 Voor elk gebrek of iedere non-conformiteit van de Producten geldt de wettelijke garantie bij non-conforme producten. De garantie is van kracht op voorwaarde dat de Klant een aankoopbewijs kan overleggen.

9.2 Indien is vastgesteld dat de aangekochte Producten non-conform zijn, heeft de Klant zonder bijkomende kosten recht op:
a) herstel van het gebrekkige Product;
b) vervanging van de niet-conforme Producten.

Indien herstel of vervanging van het Product niet mogelijk is, kan de Klant een prijsvermindering in de vorm van een gedeeltelijke terugbetaling vragen of de koopovereenkomst ontbinden (tenzij de non-conformiteit, gelet op de geringe betekenis ervan, dat niet

rechtvaardigt). De ontbinding houdt in dat de overeenkomst wordt teruggedraaid: de Klant moet het Product retourneren en de Verkoper moet het betaalde bedrag volledig terugbetalen.

Een terugbetaling wordt verstrekt in de vorm van een Waardebon, als tegoed in de Digital Wallet in onze app (indien beschikbaar) of via een bankoverschrijving die door ons hoofdkantoor wordt verwerkt. Terugbetalingen naar de oorspronkelijke gebruikte betaalkaart of via een andere betaalmethode kunnen niet in de winkel worden verwerkt. Zowel de Waardebon als het tegoed in de Digital Wallet kunnen kan worden gebruikt in alle winkels binnen België.

9.3 De Klant is geen enkele vergoeding verschuldigd voor de retournering van gebrekkige Producten.

10. CONTACT

Voor verzoeken om informatie kunt u contact opnemen met:
Klantenservice Calzedonia
t.a.v. Ducal d.o.o.
Matrix Building, 5e verdieping
Slavonska Avenija 1C
10000 Zagreb (Kroatië)
hello@calzedonia.com

11. PRIVACY

Gelieve het Privacybeleid op de Website te raadplegen voor volledige informatie over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

12. TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLENBESLECHTING EN JURISDICTIE

Deze Voorwaarden voor aankopen in de winkel worden beheerst door en geïnterpreteerd overeenkomstig het toepasselijke recht van het land waarin het verkooppunt waar de aankoop heeft plaatsgevonden is gelegen, onverminderd dwingende bepalingen van het land van verblijf van de Klant die voorrang hebben. Eventuele geschillen dienen exclusief te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de woon- of verblijfplaats van de Klant, overeenkomstig het toepasselijke recht.

13. WIJZIGINGEN EN UPDATES

Deze Voorwaarden voor aankopen in de winkel kunnen te allen tijde worden gewijzigd. De Klant dient de Voorwaarden voor aankopen in de winkel te aanvaarden die van kracht zijn op het moment van aankoop van de Producten. De nieuwe Voorwaarden voor aankopen in de winkel zijn van toepassing vanaf de datum van inwerkingtreding ervan en gelden voor aankopen die na die datum worden gedaan. Eerdere versies van de Voorwaarden voor aankopen in de winkel zijn te raadplegen in het daarvoor bestemde rubriek van de Website.

Versie bijgewerkt op 20 augustus 2026