

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN – HEGO MOBILE BV

Hego Mobile BV Steenweg 140 3621 Rekem BTW BE0646.828.860

1. Toepassingsgebied

- 1.1. Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, bestellingen, overeenkomsten, leveringen, verkopen, herstellingen, onderhouds- en dienstverleningsprestaties van **Hego Mobile BV**, met maatschappelijke zetel te Steenweg 140, 3621 Rekem, ondernemingsnummer BE0646.828.860, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel overeenkomsten met consumenten als met professionele klanten (B2B), behoudens wanneer een bepaling uitdrukkelijk uitsluitend geldt voor één van beide categorieën. De dwingende bepalingen van het Belgische en Europese recht blijven steeds onverkort van toepassing.
- 1.3. Door het ondertekenen van een bestelbon, offerte, werkbbon, leveringsdocument of door het plaatsen van een bestelling, bevestigt de klant kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en deze zonder voorbehoud te aanvaarden.
- 1.4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien zij voorafgaand en schriftelijk door Hego Mobile BV werden bevestigd. De eventuele toepassing van algemene of bijzondere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten, behoudens schriftelijke aanvaarding door Hego Mobile BV.
- 1.5. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, onafdwingbaar of ongeldig zouden worden verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen partijen de ongeldige bepaling vervangen door een rechtsgeldige bepaling die het oorspronkelijke economische en juridische doel zo dicht mogelijk benadert.
- 1.6. Hego Mobile BV behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen wanneer wettelijke bepalingen, rechtspraak of bedrijfsomstandigheden daartoe aanleiding geven. Op reeds gesloten overeenkomsten blijven de algemene voorwaarden van toepassing die golden op het ogenblik van de totstandkoming van de overeenkomst, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.

2. Offertes, productinformatie en totstandkoming van de overeenkomst

2.1. Offertes

Alle offertes, prijsramingen en voorstellen van Hego Mobile BV zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders vermeld. Offertes zijn geldig gedurende dertig (30) kalenderdagen vanaf de datum van uitgifte, tenzij een andere geldigheidsduur wordt vermeld.

2.2. Productinformatie

Afbeeldingen, foto's, catalogi, technische fiches, demonstratiemodellen, afmetingen, gewichten, kleuren en andere productinformatie worden uitsluitend ter informatie verstrekt. Geringe afwijkingen ten opzichte van de geleverde producten geven de klant geen recht op ontbinding van de overeenkomst, prijsvermindering of schadevergoeding, voor zover deze afwijkingen geen afbreuk doen aan de normale bestemming van het product.

2.3. Beschikbaarheid

Alle producten worden aangeboden onder voorbehoud van beschikbaarheid bij de fabrikant of leverancier. Indien een besteld product tijdelijk of definitief niet beschikbaar blijkt te zijn, zal Hego Mobile BV de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen en, indien mogelijk, een gelijkwaardig alternatief voorstellen. De klant is niet verplicht dit alternatief te aanvaarden.

2.4. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand zodra:

- de klant de offerte of bestelbon ondertekent;
- de klant een bestelling schriftelijk, elektronisch of mondeling bevestigt en deze door Hego Mobile BV wordt aanvaard;
- of de klant een voorschot of de volledige koopprijs betaalt.

Hego Mobile BV behoudt zich het recht voor een bestelling te weigeren indien daartoe een objectieve reden bestaat, waaronder maar niet beperkt tot een kennelijke vergissing in prijs of productinformatie, betalingsproblemen, misbruik, fraude of overmacht.

2.5. Wijzigingen aan de bestelling

Elke wijziging of aanvulling van een reeds bevestigde bestelling kan uitsluitend gebeuren na schriftelijk akkoord van Hego Mobile BV. Eventuele bijkomende kosten of vertragingen die hieruit voortvloeien, zijn ten laste van de klant.

2.6. Maatwerk en gepersonaliseerde producten

Voor producten die op maat worden besteld, aangepast of samengesteld op verzoek van de klant, kunnen bestellingen na bevestiging niet meer kosteloos worden gewijzigd of geannuleerd. Eventuele kosten die reeds door Hego Mobile BV werden gemaakt of verschuldigd zijn aan leveranciers blijven integraal ten laste van de klant.

2.7. Vergissingen

Kennelijke schrijffouten, drukfouten, rekenfouten of vergissingen in offertes, prijslijsten, advertenties, catalogi of op de website verbinden Hego Mobile BV niet en kunnen steeds worden rechtgezet zonder dat hieruit enig recht op schadevergoeding of uitvoering tegen de foutieve voorwaarden kan worden afgeleid.

Waarom dit sterker is

In jouw huidige voorwaarden stond eigenlijk enkel: *"de verkoop komt tot stand zodra de klant betaalt of tekent."* Dat is correct, maar beperkt.

Met dit hoofdstuk regel je meteen ook:

- offertes;
- productfoto's en technische fiches;
- leveringen die niet meer beschikbaar zijn;
- maatwerk (heel belangrijk bij mobiliteitshulpmiddelen);
- wijzigingen van bestellingen;
- prijs- en drukfouten;
- de juridische totstandkoming van de overeenkomst.

3. Prijzen, betaling en eigendomsvoorbehoud

3.1. Prijzen

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

De vermelde prijzen hebben uitsluitend betrekking op de producten en/of diensten zoals omschreven in de offerte, bestelbon of overeenkomst. Levering, plaatsing, montage, transport, installatie, keuringen of andere bijkomende prestaties zijn uitsluitend inbegrepen wanneer dit uitdrukkelijk schriftelijk werd overeengekomen.

3.2. Prijswijzigingen

Prijswijzigingen als gevolg van wijzigingen in btw-tarieven, wettelijke heffingen, invoerrechten of andere overheidsmaatregelen kunnen steeds worden doorgerekend voor zover dit wettelijk is toegelaten.

Voor producten die speciaal voor de klant worden besteld, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor prijsaanpassingen door te rekenen indien onverwachte prijsverhogingen van de fabrikant of leverancier zich voordoen vóór de levering. De klant wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht en heeft in dat geval het recht de bestelling kosteloos te annuleren indien de prijsverhoging onredelijk is.

3.3. Betalingsvoorwaarden

Facturen zijn betaalbaar op hun vervaldag op het rekeningnummer vermeld op de factuur, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen.

Bij verkoop kan Hego Mobile BV een voorschot vragen. De levering of uitvoering van de overeenkomst kan worden uitgesteld totdat het overeengekomen voorschot werd ontvangen.

Bij laattijdige betaling behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor lopende bestellingen, leveringen, herstellingen of andere prestaties op te schorten totdat alle openstaande bedragen volledig zijn betaald.

3.4. Niet-betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag zijn, na de wettelijk vereiste ingebrekestelling indien deze van toepassing is, van rechtswege en zonder verdere formaliteiten de wettelijke nalatigheidsinteressen verschuldigd overeenkomstig de toepasselijke Belgische wetgeving.

Daarnaast is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen. Voor professionele klanten bedraagt deze vergoeding 10% van het openstaande bedrag, met een minimum van €40,00, tenzij de wet een andere regeling voorschrijft.

Voor consumenten gelden uitsluitend de vergoedingen en termijnen zoals voorzien in Boek XIX van het Wetboek van Economisch Recht.

Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke invorderingskosten die voortvloeien uit de niet-betaling zijn ten laste van de klant, voor zover wettelijk toegelaten.

3.5. Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde goederen blijven de exclusieve eigendom van Hego Mobile BV tot op het ogenblik waarop alle verschuldigde bedragen, met inbegrip van de hoofdsom, interesten, kosten en eventuele schadevergoedingen, volledig werden betaald.

Tot op dat ogenblik mag de klant de goederen niet verpanden, vervreemden, verhuren of op enige wijze bezwaren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hego Mobile BV.

Indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, heeft Hego Mobile BV het recht de geleverde goederen terug te nemen, onverminderd haar recht op vergoeding van de werkelijk geleden schade, voor zover dit gebeurt overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.

3.6. Factuurbetwisting

Elke betwisting van een factuur dient gemotiveerd en schriftelijk te gebeuren binnen acht (8) kalenderdagen na factuurdatum. Bij gebreke aan een tijdige en gemotiveerde betwisting wordt de factuur geacht integraal te zijn aanvaard, onverminderd de dwingende rechten die consumenten genieten krachtens de wet.

4. Levering, plaatsing en risico-overdracht

4.1. Levering

Leveringen gebeuren op het door de klant opgegeven afleveradres, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen. De opgegeven leveringstermijnen zijn louter indicatief en worden te goeder trouw meegedeeld. Zij vormen geen resultaatsverbintenis. Een overschrijding van de leveringstermijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst, behoudens wanneer dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.

4.2. Bereikbaarheid van de leveringsplaats

De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en volledige informatie met betrekking tot de bereikbaarheid van de leveringsplaats, waaronder onder meer de aanwezigheid van trappen, liften, smalle doorgangen, parkeerbeperkingen of andere omstandigheden die de levering of plaatsing kunnen beïnvloeden.

Indien blijkt dat de levering of plaatsing hierdoor niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor de bijkomende kosten aan de klant door te rekenen of een nieuwe afspraak in te plannen.

4.3. Levering, plaatsing en ingebruikstelling

Wanneer dit uitdrukkelijk werd overeengekomen, omvat de levering eveneens de plaatsing, montage, afstelling en een basisuitleg over het correcte en veilige gebruik van het mobiliteitshulpmiddel.

De klant of een door hem aangeduide vertegenwoordiger dient aanwezig te zijn bij de levering en ingebruikstelling.

4.4. Controle bij levering

De klant verbindt zich ertoe de geleverde goederen onmiddellijk bij ontvangst te controleren op zichtbare beschadigingen, ontbrekende onderdelen of foutieve leveringen.

Eventuele zichtbare gebreken of afwijkingen dienen onmiddellijk op de leveringsbon te worden vermeld en uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na levering schriftelijk aan Hego Mobile BV te worden gemeld.

Bij gebreke aan een tijdige melding worden de goederen geacht conform te zijn geleverd, onverminderd de wettelijke rechten van de consument met betrekking tot verborgen gebreken en de wettelijke conformiteitsgarantie.

4.5. Onmogelijke of mislukte levering

Indien een levering niet kan plaatsvinden om redenen die uitsluitend aan de klant zijn toe te rekenen, waaronder maar niet beperkt tot:

- afwezigheid op het afgesproken tijdstip;
- een foutief of onvolledig adres;
- onvoldoende toegang tot de woning;
- het ontbreken van een lift of noodzakelijke doorgang;
- of enige andere omstandigheid waarvoor Hego Mobile BV geen verantwoordelijkheid draagt,

kan Hego Mobile BV de werkelijk gemaakte kosten voor een vergeefse levering, wachttijd, bijkomend transport of een nieuwe levering aanrekenen.

4.6. Overdracht van risico

Het risico van verlies of beschadiging van het product gaat over op de klant op het ogenblik van de fysieke levering van het product.

Bij consumenten blijft dit risico evenwel bij Hego Mobile BV tot de effectieve levering aan de consument of aan een door hem aangewezen derde, overeenkomstig de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht.

4.7. Overmacht

Indien de levering tijdelijk onmogelijk wordt ten gevolge van overmacht, waaronder onder meer stakingen, extreme weersomstandigheden, transportproblemen, brand, pandemieën, oorlog, cyberincidenten, overheidsmaatregelen of vertragingen bij leveranciers of fabrikanten, wordt de leveringstermijn automatisch verlengd met de duur van de overmacht, zonder dat Hego Mobile BV hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld.

Hego Mobile BV zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen.

4.8. Afhaling door de klant

Wanneer de klant ervoor kiest de goederen zelf af te halen, gaat het risico over op het ogenblik van de feitelijke overhandiging van de goederen. De klant dient de goederen bij afhaling onmiddellijk te controleren op zichtbare beschadigingen of onregelmatigheden.

5. Wettelijke garantie en commerciële garantie

5.1. Wettelijke garantie voor consumenten

Consumenten genieten de wettelijke garantie overeenkomstig de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht.

Voor nieuwe producten bedraagt de wettelijke garantie twee (2) jaar vanaf de datum van levering, behoudens wanneer de wet een andere garantietermijn voorschrijft.

Voor tweedehandsproducten geldt de wettelijke garantie zoals toegestaan door de toepasselijke wetgeving en zoals uitdrukkelijk overeengekomen tussen partijen.

5.2. Professionele klanten (B2B)

Voor professionele klanten geldt een garantie van twaalf (12) maanden vanaf de datum van levering, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen of de fabrikant een andere garantietermijn voorziet.

5.3. Commerciële garantie

Indien Hego Mobile BV of de fabrikant een commerciële garantie toekent, geldt deze uitsluitend onder de voorwaarden zoals vermeld in het garantiecertificaat of de bijhorende documentatie.

Een commerciële garantie doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument.

5.4. Voorwaarden voor garantie

Om aanspraak te kunnen maken op garantie dient de klant:

- een geldig aankoopbewijs of factuur voor te leggen;
- het gebrek zo spoedig mogelijk na vaststelling schriftelijk te melden;
- Hego Mobile BV de mogelijkheid te bieden het product te onderzoeken alvorens enige herstelling of vervanging wordt uitgevoerd.

Garantieaanvragen kunnen worden geweigerd wanneer het product voorafgaand werd geopend, gewijzigd of hersteld door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hego Mobile BV.

5.5. Uitsluitingen van garantie

De garantie is niet van toepassing op:

- normale slijtage;
- batterijen of andere verbruiksdelen waarvan de normale levensduur afhankelijk is van het gebruik;
- schade veroorzaakt door verkeerd gebruik, nalatigheid, ongevallen, vallen, vocht, water-, brand- of bliksemschade;
- schade als gevolg van onoordeelkundig transport door de klant;
- schade veroorzaakt door onvoldoende of verkeerd onderhoud;
- schade ten gevolge van overbelasting of gebruik buiten de technische specificaties van de fabrikant;
- defecten veroorzaakt door wijzigingen of herstellingen uitgevoerd door derden;
- schade veroorzaakt door het gebruik van niet-goedgekeurde accessoires of onderdelen;
- esthetische beschadigingen die de werking van het product niet beïnvloeden;
- defecten die het gevolg zijn van normale veroudering of intensief gebruik.

5.6. Batterijen en accu's

Batterijen en accu's zijn onderhevig aan normale slijtage.

Een geleidelijke vermindering van de capaciteit, autonomie of prestaties vormt op zichzelf geen fabricagefout en geeft geen recht op kosteloze vervanging onder garantie.

Hego Mobile BV behoudt zich het recht voor een batterij of accu technisch te laten onderzoeken, onder meer aan de hand van een capaciteitstest, laadgeschiedenis of diagnostisch rapport.

Indien uit dit onderzoek blijkt dat het defect het gevolg is van verkeerd gebruik, onvoldoende onderhoud, overbelasting, diepe ontlading, langdurige stilstand, onjuist laden of andere externe oorzaken, kan de garantie worden geweigerd.

5.7. Onderzoekskosten

Indien na technisch onderzoek blijkt dat het gemelde defect niet onder de garantie valt, kan Hego Mobile BV de gemaakte onderzoeks-, diagnose-, transport- of administratiekosten aan de klant aanrekenen, mits deze kosten vooraf aan de klant werden meegedeeld.

5.8. Herstelling onder garantie

Een herstelling of vervanging onder garantie leidt niet automatisch tot een nieuwe of verlengde garantietermijn, tenzij de wet dit uitdrukkelijk voorschrijft.

Vervangen onderdelen worden eigendom van Hego Mobile BV, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders bepalen.

5.9. Beschikbaarheid van onderdelen

Hego Mobile BV is afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen bij de fabrikant of leverancier.

Indien een noodzakelijk onderdeel niet langer verkrijgbaar is of definitief uit productie werd genomen, kan Hego Mobile BV niet aansprakelijk worden gesteld voor de onmogelijkheid om een herstelling uit te voeren of de oorspronkelijke leveringstermijn te respecteren.

5.10. Veilig gebruik

De klant verbindt zich ertoe het mobiliteitshulpmiddel uitsluitend te gebruiken overeenkomstig de gebruiksaanwijzing, de veiligheidsvoorschriften en de bestemming waarvoor het werd ontworpen.

Indien de klant een defect of onveilige situatie vaststelt, dient het gebruik van het hulpmiddel onmiddellijk te worden stopgezet en dient Hego Mobile BV hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld.

6. Onderhoud, herstellingen en dienst-na-verkoop

6.1. Algemeen

Hego Mobile BV voert herstellingen, onderhoud en technische interventies uit met de grootste zorg en volgens de regels van de kunst, rekening houdend met de technische voorschriften van de fabrikant en de geldende veiligheidsnormen.

De opgegeven herstellingstermijnen zijn louter indicatief en afhankelijk van onder meer de aard van het defect, de beschikbaarheid van onderdelen en de levertijden van de fabrikant.

6.2. Onderzoek en diagnose

Voorafgaand aan een herstelling kan Hego Mobile BV een technische diagnose uitvoeren om de oorzaak van het defect vast te stellen.

Indien de klant na ontvangst van het bestek beslist de herstelling niet te laten uitvoeren, kan een diagnose- of onderzoekskost worden aangerekend zoals vermeld op de offerte, prijslijst of bestelbon.

Wanneer de herstelling binnen dertig (30) kalenderdagen na de datum van het bestek door Hego Mobile BV wordt uitgevoerd, wordt de diagnosekost niet aangerekend, tenzij vooraf schriftelijk anders werd overeengekomen.

6.3. Goedkeuring van het bestek

Herstellingen die een voorafgaande prijsopgave vereisen, worden uitsluitend uitgevoerd na uitdrukkelijke goedkeuring door de klant.

Indien tijdens de uitvoering van de herstelling bijkomende verborgen gebreken worden vastgesteld waardoor de oorspronkelijke prijsraming aanzienlijk moet worden aangepast, zal Hego Mobile BV de klant hiervan vooraf op de hoogte brengen alvorens de bijkomende werkzaamheden uit te voeren, behoudens wanneer onmiddellijke tussenkomst noodzakelijk is om verdere schade of onveilige situaties te voorkomen.

6.4. Onderdelen

Hego Mobile BV gebruikt bij voorkeur originele onderdelen van de fabrikant.

Wanneer originele onderdelen niet langer beschikbaar zijn of niet binnen een redelijke termijn geleverd kunnen worden, kan Hego Mobile BV, mits voorafgaande kennisgeving aan de klant, gelijkwaardige kwalitatieve onderdelen gebruiken, tenzij de klant hiermee uitdrukkelijk niet instemt.

6.5. Onderhoud

Voor elektrische mobiliteitshulpmiddelen en andere technische hulpmiddelen wordt periodiek onderhoud aanbevolen overeenkomstig de richtlijnen van de fabrikant.

Schade of defecten die het gevolg zijn van achterstallig of onvoldoende onderhoud vallen niet onder de garantie.

6.6. Niet-herstelbare toestellen

Indien een hulpmiddel technisch of economisch niet meer herstelbaar blijkt, wordt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Hego Mobile BV kan in dat geval, geheel vrijblijvend, een voorstel doen voor vervanging of een alternatief hulpmiddel aanbieden.

6.7. Niet-afgehaalde hulpmiddelen

De klant verbindt zich ertoe het herstelde hulpmiddel af te halen binnen een redelijke termijn nadat hij door Hego Mobile BV werd verwittigd dat de herstelling is voltooid.

Indien een hulpmiddel niet wordt afgehaald binnen zes (6) maanden na de eerste schriftelijke of elektronische kennisgeving, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor opslagkosten aan te rekenen.

Na voorafgaande ingebrekestelling en indien het hulpmiddel vervolgens niet wordt afgehaald binnen een redelijke bijkomende termijn, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor verdere bewaringsmaatregelen te nemen of, indien wettelijk toegestaan, het hulpmiddel te verkopen of te laten verwerken teneinde de openstaande kosten geheel of gedeeltelijk te recupereren.

6.8. Vervangen onderdelen

Onderdelen die tijdens een herstelling worden vervangen, worden eigendom van Hego Mobile BV, tenzij de klant vóór de uitvoering van de herstelling uitdrukkelijk verzoekt deze terug te ontvangen.

6.9. Dienst-na-verkoop

Hego Mobile BV streeft naar een kwalitatieve en klantgerichte dienst-na-verkoop.

Eventuele interventies worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn, rekening houdend met de beschikbaarheid van onderdelen, de technische complexiteit van de werkzaamheden, de planning van de techniekers en de levertermijnen van leveranciers.

6.10. Aansprakelijkheid na herstelling

De klant verbindt zich ertoe het herstelde hulpmiddel na ontvangst onmiddellijk te controleren en eventuele opmerkingen of onregelmatigheden zo spoedig mogelijk aan Hego Mobile BV te melden.

Hego Mobile BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat doordat een klant een hulpmiddel verder gebruikt terwijl hij wist of redelijkerwijze moest weten dat het hulpmiddel een gebrek vertoonde of niet veilig kon worden gebruikt.

7. Transportkosten

7.1. Levering van nieuwe producten

Bij aankoop van een nieuw product kan Hego Mobile BV, afhankelijk van de aard van het product, de bestemming en de geldende commerciële voorwaarden, een levering aan huis aanbieden.

Indien levering aan huis kosteloos wordt aangeboden, geldt dit uitsluitend onder de voorwaarden die op het ogenblik van de bestelling door Hego Mobile BV worden meegedeeld.

Voor leveringen buiten de standaardleveringszone of voor leveringen waarvoor bijzondere logistieke voorzieningen noodzakelijk zijn, kan een bijkomende transportkost worden aangerekend. De klant wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

7.2. Transport in het kader van herstellingen

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de transportkosten voor het ophalen en terugbrengen van hulpmiddelen in het kader van een herstelling ten laste van de klant.

Transport wordt aangerekend volgens de op het ogenblik van de uitvoering geldende tarieven van Hego Mobile BV, tenzij vooraf een vaste prijs werd overeengekomen.

7.3. Bijkomende transportkosten

Bijkomende kosten kunnen worden aangerekend wanneer:

- de klant afwezig is op het afgesproken tijdstip;
- een foutief of onvolledig adres werd opgegeven;
- de levering of ophaling onmogelijk blijkt door omstandigheden die aan de klant zijn toe te rekenen;
- de levering of ophaling uitzonderlijk veel tijd vergt;
- bijkomende hulpmiddelen of extra personeel noodzakelijk zijn om de levering veilig uit te voeren.

Dergelijke kosten worden aangerekend volgens de werkelijk gemaakte kosten of volgens de op dat ogenblik geldende tarieven.

7.4. Moeilijke bereikbaarheid

Indien de levering of ophaling bijzondere moeilijkheden met zich meebrengt, zoals meerdere verdiepingen zonder lift, smalle doorgangen, onvoldoende manoeuvreerruimte of andere omstandigheden die vooraf niet werden meegedeeld, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor hiervoor een redelijke bijkomende vergoeding aan te rekenen.

7.5. Brandstof- en kilometervergoeding

Wanneer transportkosten worden berekend op basis van de afgelegde afstand, wordt hiervoor het op het ogenblik van de uitvoering geldende kilometertarief gehanteerd.

Indien uitzonderlijke stijgingen van de brandstofprijzen of andere vervoerskosten zich voordoen, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor een tijdelijke transporttoeslag toe te passen. De klant wordt hiervan vooraf in kennis gesteld.

7.6. Levering door derden

Wanneer Hego Mobile BV voor de levering of ophaling een beroep doet op een externe vervoerder of logistieke partner, is Hego Mobile BV niet aansprakelijk voor vertragingen die uitsluitend aan deze vervoerder zijn toe te rekenen, behoudens in geval van opzet of zware fout.

7.7. Weigering van levering

Indien de klant zonder gegronde reden weigert de bestelde goederen in ontvangst te nemen, blijven de overeengekomen transportkosten, opslagkosten en eventuele bijkomende kosten ten laste van de klant, onverminderd het recht van Hego Mobile BV om de werkelijk geleden schade te vorderen.

7.8. Controle bij levering

De klant dient de geleverde goederen onmiddellijk bij ontvangst te controleren op zichtbare beschadigingen of ontbrekende onderdelen.

Eventuele opmerkingen dienen onmiddellijk op de leveringsbon te worden vermeld en binnen zeven (7) kalenderdagen schriftelijk aan Hego Mobile BV te worden bevestigd.

8. Klachtenregeling

8.1. Algemeen

Hego Mobile BV streeft naar een correcte levering van producten en een kwalitatieve uitvoering van haar diensten. Indien de klant meent dat een geleverd product of een uitgevoerde dienst niet aan de overeenkomst beantwoordt, dient hij dit zo spoedig mogelijk overeenkomstig de bepalingen van dit artikel te melden.

8.2. Zichtbare gebreken

Zichtbare gebreken, beschadigingen, ontbrekende onderdelen of foutieve leveringen dienen onmiddellijk bij de levering of afhaling te worden vastgesteld.

Deze gebreken dienen, indien mogelijk, op de leveringsbon te worden vermeld en uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na levering of afhaling schriftelijk aan Hego Mobile BV te worden gemeld.

Bij gebreke aan een tijdige melding worden de geleverde goederen geacht zichtbaar conform te zijn geleverd, onverminderd de wettelijke rechten van de consument.

8.3. Verborgene gebreken en conformiteitsgebreken

Verborgene gebreken of gebreken die zich pas na de levering manifesteren, dienen door de klant zo spoedig mogelijk na de ontdekking schriftelijk aan Hego Mobile BV te worden gemeld.

Consumenten behouden steeds hun rechten overeenkomstig de wettelijke conformiteitsgarantie zoals voorzien in het Wetboek van Economisch Recht.

8.4. Garantieaanvragen

Elke aanvraag tot tussenkomst onder garantie dient vergezeld te zijn van:

- een geldig aankoopbewijs of factuur;
- een duidelijke omschrijving van het vastgestelde gebrek;
- indien redelijkerwijs mogelijk, foto's of andere relevante informatie die de beoordeling van het gebrek kunnen vergemakkelijken.

Hego Mobile BV behoudt zich het recht voor het product technisch te onderzoeken alvorens een beslissing te nemen over de toepassing van de garantie.

8.5. Onderzoek van de klacht

Na ontvangst van de klacht zal Hego Mobile BV deze binnen een redelijke termijn onderzoeken.

Indien noodzakelijk kan de klant worden verzocht het product ter beschikking te stellen voor technisch onderzoek.

Gedurende het onderzoek kan Hego Mobile BV beslissen het product tijdelijk buiten gebruik te houden indien dit noodzakelijk is voor een correcte beoordeling of om veiligheidsredenen.

8.6. Oplossing

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Hego Mobile BV, afhankelijk van de wettelijke bepalingen en de concrete omstandigheden, overgaan tot:

- herstelling;
- vervanging;
- prijsvermindering;
- of een andere passende oplossing.

De keuze van de oplossing gebeurt overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.

8.7. Ongegronde klachten

Wanneer uit technisch onderzoek blijkt dat het gemelde gebrek niet onder de wettelijke of commerciële garantie valt, kan Hego Mobile BV de vooraf meegedeelde onderzoeks-, transport- of administratiekosten aanrekenen.

8.8. Veiligheid

Indien een klant vermoedt dat een mobiliteitshulpmiddel een defect vertoont dat de veiligheid van de gebruiker of derden in gevaar kan brengen, dient het hulpmiddel onmiddellijk buiten gebruik te worden gesteld en dient Hego Mobile BV hiervan onverwijld op de hoogte te worden gebracht.

8.9. Minnelijke oplossing

Hego Mobile BV streeft ernaar elke klacht in onderling overleg en op een klantvriendelijke wijze op te lossen alvorens een gerechtelijke procedure wordt opgestart.

Dit doet geen afbreuk aan het recht van de klant om zich te beroepen op de wettelijke procedures of de bevoegde rechtbanken.

9. Herroepingsrecht, annulering en retourbeleid

9.1. Aankopen in de winkel

Voor aankopen die plaatsvinden in een fysieke winkel of showroom van Hego Mobile BV geldt geen wettelijk herroepingsrecht, overeenkomstig artikel VI.47 van het Wetboek van Economisch Recht.

Een omruiling, terugname of de uitgifte van een waardebon of tegoedbon gebeurt uitsluitend uit commerciële goodwill en naar vrije beoordeling van Hego Mobile BV. Hieraan kunnen door de klant geen rechten worden ontleend.

9.2. Aankopen op afstand

Bij overeenkomsten die op afstand worden gesloten (onder meer via de webshop, e-mail of telefoon) beschikt de consument over een herroepingsrecht van veertien (14) kalenderdagen overeenkomstig de artikelen VI.47 tot en met VI.53 van het Wetboek van Economisch Recht.

De herroepingstermijn gaat in op de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde het product fysiek in ontvangst neemt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen dient de consument Hego Mobile BV vóór het verstrijken van de herroepingstermijn ondubbelzinnig op de hoogte te brengen van zijn beslissing.

9.3. Voorwaarden voor retour

Geretourneerde producten dienen:

- volledig te zijn;
- zich in een propere en verzorgde staat te bevinden;
- geen andere gebruikssporen te vertonen dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen;
- zoveel mogelijk in de oorspronkelijke verpakking te worden terugbezorgd, inclusief alle accessoires, handleidingen en toebehoren.

Indien het product een waardevermindering heeft ondergaan als gevolg van een gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen, behoudt Hego Mobile BV zich het recht voor deze waardevermindering overeenkomstig de wet in rekening te brengen.

9.4. Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is onder meer niet van toepassing op:

- producten die volgens de specificaties van de klant werden vervaardigd of aangepast;
- producten die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggenomen en waarvan de verzegeling na levering werd verbroken;
- producten waarvan de aard meebrengt dat zij na levering onherroepelijk met andere goederen zijn vermengd;
- alle overige uitzonderingen voorzien in artikel VI.53 van het Wetboek van Economisch Recht.

9.5. Hulpmiddelen op maat

Mobiliteitshulpmiddelen die volledig of gedeeltelijk op maat werden vervaardigd, aangepast, geconfigureerd of besteld op uitdrukkelijk verzoek van de klant, kunnen na bestelling niet meer kosteloos worden geannuleerd of geretourneerd, behoudens wanneer dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.

9.6. Herstellingen en diensten

Voor herstellingen, onderhoud of andere diensten waarvan de uitvoering met de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de klant is begonnen vóór het einde van de herroepingstermijn, geldt geen herroepingsrecht voor de reeds uitgevoerde prestaties, overeenkomstig artikel VI.53 van het Wetboek van Economisch Recht.

Door opdracht te geven tot onmiddellijke uitvoering van de werkzaamheden erkent de consument hiervan kennis te hebben genomen.

9.7. Annulering van een bestelling

Een bestelling wordt definitief na schriftelijke bevestiging, ondertekening van de bestelbon of betaling van een voorschot.

Bij annulering van een bestelling door de klant is Hego Mobile BV gerechtigd een forfaitaire schadevergoeding aan te rekenen ter dekking van de reeds gemaakte administratieve, logistieke en commerciële kosten.

Deze forfaitaire schadevergoeding bedraagt:

- **10% van de totale verkoopprijs** voor standaardproducten die zonder bijzondere bestelling of aanpassing opnieuw kunnen worden verkocht;
- **25% van de totale verkoopprijs** voor producten die speciaal werden besteld, op maat werden vervaardigd, aangepast, geconfigureerd of die redelijkerwijze niet meer als standaardproduct kunnen worden verkocht.

De verschuldigde schadevergoeding bedraagt in elk geval **minstens het reeds betaalde voorschot**. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de verschuldigde schadevergoeding en blijft, in voorkomend geval, definitief verworven door Hego Mobile BV.

Indien Hego Mobile BV kan aantonen dat de werkelijk geleden schade hoger is dan de forfaitaire schadevergoeding, behoudt zij zich het recht voor een hogere vergoeding te vorderen, voor zover dit wettelijk is toegelaten.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan de dwingende rechten van consumenten, waaronder het wettelijke herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand.

9.8. Terugbetaling

Indien een consument rechtsgeldig gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, zal Hego Mobile BV de ontvangen betalingen terugbetalen overeenkomstig de wettelijke termijnen en voorwaarden.

Hego Mobile BV is gerechtigd de terugbetaling op te schorten totdat de goederen effectief werden terugontvangen of totdat de consument aantoont dat hij de goederen heeft teruggezonden, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

9.9. Wettelijke rechten

Geen enkele bepaling van dit artikel doet afbreuk aan de dwingende rechten die consumenten genieten krachtens het Wetboek van Economisch Recht of andere toepasselijke wettelijke bepalingen.

10. Aansprakelijkheid

10.1. Algemeen

Hego Mobile BV verbindt zich ertoe haar producten en diensten met de nodige zorg, deskundigheid en overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften uit te voeren.

Behoudens in geval van opzet, zware fout of wanneer aansprakelijkheid wettelijk niet kan worden uitgesloten of beperkt, is de aansprakelijkheid van Hego Mobile BV beperkt overeenkomstig de bepalingen van dit artikel.

10.2. Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Hego Mobile BV is in alle gevallen beperkt tot de waarde van het geleverde product of de uitgevoerde dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, behoudens wanneer dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.

Hego Mobile BV is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder, maar niet beperkt tot:

- verlies van inkomsten of winst;
- verlies van gebruik of exploitatiemogelijkheden;
- verlies van contracten of commerciële opportuniteiten;
- immateriële schade;
- bijkomende kosten die voortvloeien uit de tijdelijke onbeschikbaarheid van het hulpmiddel;

voor zover deze uitsluiting wettelijk is toegelaten.

10.3. Gebruik van het hulpmiddel

De klant is verantwoordelijk voor het correcte, veilige en zorgvuldige gebruik van het geleverde mobiliteitshulpmiddel overeenkomstig:

- de gebruiksaanwijzing van de fabrikant;
- de instructies verstrekt door Hego Mobile BV;
- de bestemming waarvoor het hulpmiddel werd ontworpen.

Hego Mobile BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit onoordeelkundig, onveilig of oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel.

10.4. Onderhoud

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren van het aanbevolen onderhoud en de periodieke controles zoals voorgeschreven door de fabrikant.

Hego Mobile BV is niet aansprakelijk voor schade die geheel of gedeeltelijk het gevolg is van achterstallig onderhoud, onvoldoende onderhoud of het negeren van technische of veiligheidsadviezen.

10.5. Wijzigingen en herstellingen door derden

Elke wijziging, aanpassing of herstelling aan een product uitgevoerd door derden zonder voorafgaande toestemming van Hego Mobile BV gebeurt volledig op verantwoordelijkheid van de klant.

Hego Mobile BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die hiervan het gevolg is.

10.6. Gebruik ondanks een gekend gebrek

Indien de klant vaststelt of redelijkerwijze behoort vast te stellen dat een hulpmiddel een defect vertoont dat de veiligheid kan beïnvloeden, dient hij het gebruik ervan onmiddellijk stop te zetten.

Hego Mobile BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat doordat het hulpmiddel ondanks een gekend of zichtbaar gebrek verder wordt gebruikt.

10.7. Externe factoren

Hego Mobile BV is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van:

- een verkeersongeval;
- een valpartij;
- verkeerd transport of foutieve opslag door de klant;
- overbelasting;
- normale slijtage;
- vocht-, water- of brandschade;
- weersomstandigheden;
- of andere externe oorzaken waarop Hego Mobile BV redelijkerwijze geen invloed heeft.

10.8. Aansprakelijkheid van leveranciers en fabrikanten

Voor onderdelen of producten die door derden worden vervaardigd, blijft de aansprakelijkheid van de fabrikant behouden overeenkomstig diens wettelijke en contractuele verplichtingen.

Hego Mobile BV zal de klant, waar mogelijk, bijstaan bij de afhandeling van een geldige garantie- of aansprakelijkheidsclaim.

10.9. Dwingend recht

Geen enkele bepaling van dit artikel heeft tot doel de aansprakelijkheid van Hego Mobile BV uit te sluiten of te beperken wanneer een dergelijke uitsluiting of beperking strijdig zou zijn met dwingende wettelijke bepalingen of de openbare orde.

10.10. Geen medisch advies

Hego Mobile BV verstrekt uitsluitend advies met betrekking tot de eigenschappen, bediening en het gebruik van de geleverde hulpmiddelen. Adviezen van Hego Mobile BV kunnen nooit worden beschouwd als medisch, paramedisch of therapeutisch advies. De keuze van een geschikt hulpmiddel gebeurt steeds in overleg met de behandelende arts, ergotherapeut, kinesitherapeut of andere bevoegde zorgverlener wanneer dit aangewezen is

11. Overmacht

11.1. Hego Mobile BV is niet aansprakelijk voor vertragingen of het niet (tijdig) uitvoeren van haar verplichtingen wanneer dit het gevolg is van overmacht.

Onder overmacht wordt onder meer verstaan: oorlog, stakingen, pandemieën, brand, overstromingen, extreme weersomstandigheden, stroom- of internetstoringen, cyberaanvallen, transportproblemen, vertragingen bij leveranciers of fabrikanten, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de redelijke controle van Hego Mobile BV.

11.2. In geval van overmacht worden de uitvoeringstermijnen opgeschort of verlengd voor de duur van de overmacht, zonder dat de klant recht heeft op schadevergoeding.

11.3. Indien de overmacht langer dan negentig (90) kalenderdagen aanhoudt, heeft elke partij het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder recht op schadevergoeding. Reeds geleverde producten, uitgevoerde diensten en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

12. Privacy en gegevensbescherming

12.1. Hego Mobile BV verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679)** (GDPR) en de toepasselijke Belgische wetgeving.

12.2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van de overeenkomst, klantenbeheer, leveringen, herstellingen, facturatie, dienst-na-verkoop, garantieafhandeling en het naleven van wettelijke verplichtingen.

12.3. Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld met derden wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, op grond van een wettelijke verplichting of met toestemming van de klant. Hego Mobile BV verkoopt persoonsgegevens nooit aan derden.

12.4. De klant heeft het recht op inzage, verbetering, verwijdering, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van zijn persoonsgegevens en het recht bezwaar te maken tegen de verwerking, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

12.5. De volledige privacyverklaring van Hego Mobile BV is beschikbaar op de website of kan op eenvoudig verzoek worden verkregen.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 13.1. Op alle overeenkomsten tussen Hego Mobile BV en de klant is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.
- 13.2. Partijen verbinden zich ertoe eventuele geschillen eerst minnelijk te trachten op te lossen.
- 13.3. Bij gebreke aan een minnelijke regeling zijn, behoudens wanneer dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven, uitsluitend de bevoegde rechtbanken van de **afdeling Tongeren-Borgloon van de Rechtbank Limburg** bevoegd.

14. Slotbepalingen

- 14.1. Deze algemene verkoopsvoorwaarden treden in werking op de datum van publicatie en vervangen alle eerdere versies.
- 14.2. Hego Mobile BV behoudt zich het recht voor deze algemene verkoopsvoorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten na de inwerkingtreding ervan, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.
- 14.3. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene verkoopsvoorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, niet-afdwingbaar of ongeldig worden verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling die het oorspronkelijke doel zo dicht mogelijk benadert.
- 14.4. Door het ondertekenen van een bestelbon, offerte, werkbbon of leveringsdocument, of door het plaatsen van een bestelling, verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze algemene verkoopsvoorwaarden en deze zonder voorbehoud te aanvaarden.