

ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN MAKROSHOP.BE

Deze algemene verkoopsvoorwaarden gelden vanaf 20 februari 2020 en vervangen die van 6 juni 2018.

Artikel 1 – Identificatie van de Verkoper

De Verkoper is: Makro Cash & Carry Belgium NV - Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem met BTW/TVA BE 0406.952.018 - RPR/RPM Antwerpen (hierna genoemd "Makro") en met bankrekeningnummer ING IBAN BE40 3751 0098 5163.

De klant kan ons bereiken op het nummer 078/150.330 en via het [contactformulier](#) onder de rubriek 'contacteer ons'. **Artikel 2 – Draagwijdte**

Deze algemene verkoopsvoorwaarden (hierna genoemd 'Voorwaarden') zijn van toepassing op de internetverkoop van artikelen uit het assortiment van de Makroshop.

Deze Voorwaarden worden aangevuld door de voorwaarden vermeld op de achterzijde van de factuur. Ingeval van tegenstrijdigheid, primeren voor de internetverkoop de huidige Voorwaarden.

Door plaatsing van zijn bestelling aanvaardt de klant deze Voorwaarden.

Indien één van deze Voorwaarden om welke reden dan ook onwettig of onuitvoerbaar is, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.

De overeenkomst kan gesloten worden in het Nederlands of in het Frans, naargelang de keuze van de klant. De klant kan zich niet beroepen op het feit dat hij de gekozen taal niet voldoende beheerst om de niet-toepasselijkheid van één of meerdere voorwaarden in te roepen.

Artikel 3 – Wijziging voorwaarden

Makro kan te allen tijde deze Voorwaarden wijzigen.

Op lopende overeenkomsten blijven steeds de voorwaarden gelden die van toepassing waren op het ogenblik van de totstandkoming van de verkoop.

Elke bestelling na de wijziging houdt een aanvaarding in door de klant van de nieuwe voorwaarden.

Artikel 4 – Aanbod

Het aanbod geldt zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden gewijzigd. Afbeeldingen zijn illustratief bedoeld (en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs of afwijken van het artikel).

Het aanbod, onder welke vorm ook, wordt steeds met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Het is echter mogelijk dat de gegeven informatie onvolledig, te algemeen of niet up-to-date is.

Makro is in geen geval aansprakelijk in geval van materiële fouten, zet- of drukfouten.

Voor meer inlichtingen kan de klant steeds contact opnemen met onze klantendienst via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be of via 078/150.330.

Artikel 5 – Totstandkoming internetverkoop

Een bestelling kan enkel worden geplaatst via www.makroshop.be.

De betaling geschiedt vooraf. Bij het ontvangen van de bevestigingsmail komt de koop tot stand.

Makro behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren in de volgende gevallen:

bij ernstig vermoeden van rechtsmisbruik of kwade trouw van de klant
bij uitputting van de voorraad of het niet langer beschikbaar zijn van een artikel
bij overmacht

Artikel 6 – Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief BTW en taksen.

Eventuele bijkomende leverings- en/of andere administratieve kosten, worden in de artikelinformatie op www.makroshop.be vermeld.

Alle aanbiedingen gelden zolang zij op de website zijn opgenomen. De aangeduide prijzen kunnen steeds wijzigen. Indien een bestelling wordt geplaatst, geldt voor deze internetverkoop de prijs die van toepassing was op het moment van bestelling.

Artikel 7 – Betaling

De klant kan zijn bestelling betalen via de betaalkaarten Bancontact/MisterCash, Visa, Mastercard, Maestro en M-card.

Makro kan in de toekomst de betalingsmogelijkheden uitbreiden, nieuwe betalingsmogelijkheden zullen worden aangeduid op Makroshop.

Artikel 8 – Eigendomsoverdracht

De goederen blijven eigendom van Makro tot de volledige betaling ervan. Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de klant vanaf de inbezitname van de goederen.

Artikel 9 – Afhaling – Levering van een bestelling

Afhaling van een bestelling

De wijze waarop de artikelen kunnen worden afgehaald in de door de klant gekozen winkel of UPS-afhaalpunt wordt in de bevestigingse-mail aangeduid.

Bij afhaling dient de klant zijn identiteitskaart of rijbewijs en bevestigingse-mail voor te leggen in de winkel of in het afhaalpunt.

Ingeval een besteld artikel niet voorradig is, wordt de klant op de hoogte gebracht.

Voor meer inlichtingen in verband met de afhaling kan de klant steeds contact opnemen met onze klantendienst via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be of telefonisch via 078/150.330.

Het artikel wordt maximum 14 dagen beschikbaar gehouden voor de klant in de door de klant gekozen winkel of afhaalpunt. Indien de klant zijn goederen niet afhaalt binnen de 14 dagen na de bestelling, wordt de bestelling geannuleerd en zal bij de terugbetaling €4,50 in vermindering worden gebracht voor de hieraan verbonden kosten.

Levering

Makro is wat betreft de leveringen van artikelen uitsluitend actief in België. De bestelling wordt enkel aanvaard indien het leveringsadres in België gelegen is.

De leveringsdata zijn indicatief en niet bindend. Bij een gewijzigde leveringsdatum wordt de klant gecontacteerd om een nieuwe datum voor te stellen.

De leveringskosten worden per artikel vermeld.

De leveringswijze wordt in de artikelinformatie op www.makroshop.be en in de bevestigingse-mail aangeduid.

Bij levering kan een identiteitsbewijs worden gevraagd en de klant tekent af voor ontvangst van de levering.

Ingeval de klant afwezig is op de afgesproken leveringsdatum, kan een kost worden aangerekend voor het opnieuw leveren van de artikelen. Voor meer details over die kost kan de klantendienst gecontacteerd worden onder de rubriek contact.

Ingeval een besteld artikel niet voorradig is, wordt de klant op de hoogte gebracht.

Voor meer inlichtingen in verband met de levering kan de klant steeds contact opnemen met onze klantendienst via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be.

Informatie over de levering van witgoedartikelen

Witgoedartikelen zijn: wasmachines, vaatwassers, droogkasten en koelkasten.

Afhankelijk van het artikel kiest de klant de leveringsdatum zelf of wordt de klant gecontacteerd om een datum af te spreken.

Je kunt ook kiezen om je toestel tegen betaling te laten installeren. Die installatie van tien euro voeg je toe tijdens het bestelproces, je kunt dat [hier](#) nakijken. Dan worden deze artikelen bij levering gecontroleerd op uitwendige schade, uitgepakt, geïnstalleerd, aangesloten en getest. De verpakking wordt terug meegenomen en er kan een identiek toestel retour worden meegegeven. Lees de details van de installatie [hier](#) na.

Informatie over de levering van artikelen met een groot volume

Artikelen met een groot volume zijn: artikelen die meer dan 30 kg wegen, tuinhuisen, matrassen, boxsprings en andere artikelen met een groot volume.

Afhankelijk van het artikel kiest de klant de leveringsdatum zelf of wordt de klant gecontacteerd om een datum af te spreken.

Voor deze artikelen geldt een drempellevering. Bij levering wordt de verpakking geïnspecteerd en kan een identiek toestel retour worden meegegeven.

Oude matrassen worden niet terug meegenomen.

Het leveringsadres moet toegankelijk zijn voor een grote vrachtwagen van 19 meter.

Alle blokhutten worden in plastic folie verpakt en geleverd. We raden aan die te stockeren in een droge, goed geventileerde en overdekte ruimte. Alle onderdelen moeten behandeld worden voor montage, het wordt afgeraden dit in volle zon te doen.

De klant staat zelf in voor de plaatsing, installatie, voorbereidende werkzaamheden (onder meer vergunningen, grondwerken, aansluiting nutsvoorzieningen enz.). De klant is als enige verantwoordelijk om hiervoor de nodige schikkingen te treffen.

Informatie over de levering van artikelen met een klein volume

Artikelen met een klein volume zijn: artikelen die minder dan 30 kg wegen, een beperkte omvang hebben en niet onder de categorieën witgoedartikelen of artikelen met een groot volume vallen.

Afhankelijk van het artikel kiest de klant de leveringsdatum zelf of wordt de klant gecontacteerd om een datum af te spreken. Met uitzondering van artikelen die in een UPS-afhaalpunt worden geleverd, in dat geval wordt de klant verwittigd per e-mail als het pakket is toegekomen in het afhaalpunt.

Voor artikelen met een klein volume geldt een drempellevering. Bij levering wordt de verpakking geïnspecteerd en kan een identiek toestel retour worden meegegeven.

De klant staat zelf in voor de plaatsing, installatie, voorbereidende werkzaamheden. De klant is als enige verantwoordelijk om hiervoor de nodige schikkingen te treffen.

Bijkomende wensen van klanten kunnen niet altijd gegarandeerd worden door Makroshop en zijn op risico van de klant. (Bijvoorbeeld als de klant vraagt om een pakket bij de burens te leveren)

Artikel 10 – Herroepingsrecht

De consument heeft het recht aan Makro mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen de 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de afhaling of vanaf de dag die volgt op de levering.

Tijdens de eerste 14 dagen na de levering verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je goederen nog wil kunnen terugsturen zoals hierboven omschreven, mag je ze enkel in die mate uitpakken of gebruiken als nodig om te kunnen beoordelen of je het goed wenst te behouden. Als je de goederen terugstuurt moet dit gebeuren met de originele verpakking, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hieronder.

De klant die van dit herroepingsrecht gebruik wenst te maken, moet binnen de 14 kalenderdagen vanaf de afhaling of de levering contact opnemen met de klantendienst van Makro via een schrijven, het contactformulier op makroshop.be of een e-mail. De klant kan hiervoor gebruik maken van het [modelformulier](#).

Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- artikelen die volgens specificaties van de consument vervaardigd zijn of duidelijk voor een specifiek persoon zijn bestemd (bijvoorbeeld foto's);
- artikelen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- artikelen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden in verband met gezondheidsbescherming of hygiëne waarvan de verzegeling na de levering is verbroken (bijvoorbeeld matrassen);
- artikelen die na de levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- artikelen met verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- artikelen met digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest;
- tegoedkaarten

De kost voor terugzending dient betaald te worden door de klant zelf.

Het retour sturen van witgoedartikelen

Witgoedartikelen zijn: wasmachines, vaatwassers, droogkasten en koelkasten.

Makro kan deze artikelen ophalen bij de klant. Voor deze ophaling wordt een kost aan de klant aangerekend van €60. Hiervoor dient de klant een retourolabel aan te vragen bij de klantendienst van Makroshop.be via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.MakroShop.be of op het nummer 078/150.330.

Geïnstalleerde, gebruikte, bevuilde, beschadigde of onvolledige artikelen zullen in geen geval worden teruggenomen.

Het retour sturen van artikelen met een groot volume

Artikelen met een groot volume zijn: artikelen die meer dan 30 kg wegen en andere artikelen met een groot volume.

Makro kan deze artikelen ophalen bij de klant. Voor deze ophaling wordt een kost aan de klant aangerekend van €90. Hiervoor dient de klant een retourolabel aan te vragen bij de klantendienst van Makroshop.be via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be of op het nummer 078/150.330.

Geïnstalleerde, gebruikte, bevuilde, beschadigde of onvolledige artikelen zullen in geen geval worden teruggenomen.

Het retour sturen van artikelen met een klein volume

Artikelen met een klein volume zijn: artikelen die minder dan 30 kg wegen, een beperkte omvang hebben en niet onder de categorieën witgoedartikelen of artikelen met een groot volume vallen.

De klant kan deze artikelen kosteloos terugsturen via een UPS-afhaalpunt naar keuze en via de winkels van Makro. Hiervoor dient de klant een retourlabel aan te vragen bij de klantendienst van Makroshop.be via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be of op het nummer 078/150.330.

Geïnstalleerde, gebruikte, bevuilde, beschadigde of onvolledige artikelen zullen in geen geval worden teruggenomen.

Bij geretourneerde artikelen wordt nagekeken of het artikel al dan niet is gebruikt, beschadigd of bevuild en wordt indien van toepassing een percentage afgehouden bij de terugbetaling.

Na ontvangst van de terugname zal Makro binnen 14 dagen de betaalde sommen terugstorten, uitgezonderd de ophalingskost wat betreft de grote artikelen en de witgoedartikelen, de kost van een niet-opgehaald artikelen bij een UPS-afhaalpunt van € 4,50 en een verrekening van eventuele schade of bevuiling.

Artikel 11 – Garantie

Voor consumenten geldt de wettelijke garantie van 2 jaar.

Deze garantie dekt enkel een gebrek aan overeenstemming dat al bestaat bij de levering van de goederen.

Het gebrek aan overeenstemming dient binnen de 2 maanden na vaststelling te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.

Gedurende de voormelde periode verbindt Makro zich ertoe het defecte artikel (of onderdeel ervan) kosteloos te vervangen of te herstellen. Makro behoudt zich het recht voor om het artikel om te ruilen indien de kosten buiten verhouding zijn, of indien herstelling onmogelijk is. Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden na de levering, worden niet geacht aanwezig te zijn op het ogenblik van de levering, behoudens tegenbewijs door de klant.

De garantie is onder meer niet van toepassing op:

defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, opzet, nalatigheid, gebruik van het artikel in strijd met het doel waarvoor het ontworpen werd;

defecten veroorzaakt door het niet naleven van de gebruiksinstructies of de handleiding, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud, abnormaal, commercieel, professioneel of incorrect gebruik.

De factuur geldt als garantiedocument. Om een beroep te doen op de garantie, moet de klant de originele factuur kunnen voorleggen. De garantie is niet overdraagbaar.

De garantie vangt aan op de datum van afhaling of de datum van levering.

Indien een commerciële garantie van toepassing is, zijn de details hierover terug te vinden in de artikelinformatie op www.MakroShop.be.

Deze commerciële garantie doet geen afbreuk aan de rechten die de klant put uit de wettelijke waarborg.

Artikel 12 – Klachten

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van de artikelen of andere tekortkoming bij de afhaling of levering, moet onmiddellijk worden gemeld aan de dienst na verkoop, op straffe van verval van elk recht.

Voor klachten in verband met de bestelling, kan de koper terecht bij onze dienst na verkoop of hij kan ons contacteren via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.MakroShop.be. Meer details over de [klachten-procedure](#) kan je [hier](#) terugvinden.

Artikel 13 – Klantendienst

De klantendienst voor internetverkoop is bereikbaar:

op het telefoonnummer 078 150 330 (van maandag tot zaterdag van 08.00 tot 20.00 uur)
via het contactformulier onder de rubriek 'contacteer ons' op www.makroshop.be.

Artikel 14 - Intellectuele eigendom

Alle teksten, commentaren, illustraties en beelden vertoond op de Makroshop zijn beschermd door het auteursrecht evenals door elk recht inzake intellectuele eigendom en dit voor de hele wereld. Elke gedeeltelijke of gehele reproductie van de Makroshop is strikt verboden.

Artikel 15 – Privacy

De verwerking van gegevens gebeurt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Meer informatie kan de klant terugvinden onder de rubriek privacy policy op www.makroshop.be.

Artikel 16 – Bewijs

De klant aanvaardt elektronische bewijsvoering (e-mails en back-ups).

Artikel 17 – Speciale acties

Makro organiseert soms speciale acties. Deze acties bestaan meestal uit een gezamenlijk aanbod van een aantal producten aan een sterke promo prijs. Deze speciale acties kunnen online besteld worden binnen het daartoe voorziene tijdsbestek of zolang de voorraad strekt. De voorraad van deze speciale acties is steeds beperkt. Afhaling van de actie dient te gebeuren en is alleen verzekerd tijdens de daartoe voorziene afhaaldatum. Deze data zijn steeds duidelijk aangegeven bij de aankondiging van de actie. Soms is aan de speciale actie eveneens een wedstrijd gekoppeld. Een wedstrijdreglement zal in dat geval steeds ter beschikking zijn op het moment van bestelling of op aanvraag.

Artikel 18 – Toepasselijk recht – Bevoegde rechter

De Voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht. In geval van betwistingen zijn uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd.