

# NUTRI-BEL ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle handelsverrichtingen afgesloten met onze klanten zijn onderworpen aan de hierna volgende algemene voorwaarden. De klant erkent kennis genomen te hebben van onze algemene voorwaarden.

## **1. Algemene voorwaarden – Bestellen**

1. Het **bestelproces** via de webshop is heel eenvoudig. U plaatst de gewenste producten in uw winkelwagentje. U kunt kiezen voor online betaling of betalen na ontvangst via overschrijving. Ongeacht de betaalkeuze, komt uw bestelling meteen in onze mailbox terecht. Voor 15u45 wordt uw bestelling onmiddellijk verwerkt en verstuurd. Indien u bestelt na 15u45 wordt de bestelling wellicht de volgende werkdag verzonden naar u.
2. Na het plaatsen van uw bestelling via de webshop ontvangt u een **orderbevestiging/ elektronische factuur**. Geen mail ontvangen? Kijk allereerst in uw ongewenste mail/ SPAM folder.
3. Indien u **problemen** ondervindt bij het bestellen via de webshop, mag u de bestelling altijd via telefoon, WhatsApp of e-mail doorgeven.
4. Elke bezoeker is verplicht om zich te **registreren** als gebruiker, indien hij wil overgaan tot het plaatsen van bestellingen. Het verzamelen en opslaan van uw persoonsgegevens is bij wet verplicht bij verkoop op afstand. Lees hierover meer in de [Privacy Verklaring](#). Om bestellingen correct te kunnen verwerken en te versturen is deze informatie voor ons essentieel. Deze informatie is strikt persoonlijk en is voorbehouden aan handelingsbekwame meerderjarigen.
5. Elke Nutri-Bel klant\* heeft recht op; **10 % korting vanaf een bestelling van 3 producten**, 15 % korting vanaf een bestelling van 6 producten , 20 % korting vanaf een bestelling van 12 producten. \*Enkel gezondheidsprofessionals (met praktijk) krijgen andere kortingen op aanvraag. \*Opgelet, bij aankoop van de proteïne repen gelden de reguliere kortingen enkel bij aankoop van 10 repen of meer.
6. De Nutri-Bel medewerkers **controleren** altijd de prijsberekening en de gegeven kortingen bij een bestelling. Indien de webshop u een korting niet toekent, verzekeren we u dat onze medewerkers dit handmatig nog aanpassen. Als u hierbij problemen ondervindt, gelieve dan niet te kiezen voor het online betalingsproces, maar de optie “nadien betalen via overschrijving”. Een foutieve berekening via de webshop kan uitzonderlijk voorvallen, dus het totaalbedrag op de factuur is altijd het juiste.

## **2. Algemene voorwaarden – Betalen**

1. Bij het aangaan van een bestelling, verplicht de klant zich tot betaling. Eens de bestelling geplaatst is, rust er een **betalingsverplichting** bij u. Na het plaatsen van uw bestelling is het nog mogelijk om een bestelling aan te passen of te annuleren. U moet ons dit zo snel mogelijk telefonisch of per e-mail melden.
2. De **prijs** vermeldt op de webshop is altijd in euro en inclusief btw. U zal zien dat op uw factuur de btw wordt uitgesplitst aangezien er verschillende btw percentages geldig zijn op supplementen, verzorgingsproducten, boeken, etc.

3. Wanneer u een bestelling plaatst bij ons zit er bij het pakketje een **factuur**. Tenzij wij beschikken over uw e-mailadres, dan ontvangt u voortaan de factuur elektronisch in uw mailbox. Gelieve onmiddellijk te betalen na ontvangst van de factuur.
4. U kunt uiteraard ook kiezen voor de optie "**online betalen**" via de webshop en de betaling meteen in orde brengen. Onze facturen zijn te betalen na ontvangst van de factuur, zonder contantkorting tenzij schriftelijk anders overeengekomen
5. **Bij niet-betaling** of onvolledige betaling op vervalddag is van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning een verwijlrentrest van 10% per jaar, en een forfaitaire verhoging wegens wanbetaling verschuldigd van 10%, met een minimum van 100 EUR zonder afbreuk te doen aan het recht van NUTRI-BEL om de wet van 2 augustus 2002 inzake bestrijding van betalingsachterstal in te roepen.
6. Met onze **veilige betalingsmodule** kunt u ervoor kiezen om meteen te betalen; Bancontact – KBC – ING – BELFIUS – IDEAL – kredietkaart. Onze betalingspartner verzekert een betalingstransactie in volle vertrouwen door de meest veeleisende veiligheidsnormen op de markt zoals SSL-encryptie-technologie als standaard te nemen. Onze gegevens als u kiest te betalen via overschrijving: AXA BANK, IBAN: BE42 751 207 523 254 , BIC code: AXABBE22 .
7. Enkel een aangetekende schriftelijke klacht binnen de 14 kalenderdagen na factuurdatum, kan beschouwd worden als het **niet aanvaarden** van onze levering en/of factuurbedrag.
8. Bij **niet-betaling** van deze factuur voor de vervalddatum krijgt u automatisch een eerste herinneringsbrief/ – mail en zal uw factuur vermeerderd worden met € 5,00 administratiekosten en zal de aan u toegestane korting geannuleerd worden. Bij een tweede herinnering zal er € 25,00 administratiekosten aangerekend worden, bovenop de totale som van uw eerste herinneringsbrief.
9. Nutri-Bel BV behoudt zich het recht om de **prijs** van een product te wijzigen op elk moment. De producten worden gefactureerd o.b.v. de prijs op het moment van de bestelling.

### 3. Algemene voorwaarden – Producten en garantie

1. Onze producten zijn, mits uitzondering, altijd **voorradijg**. Indien uw product niet voorradig zou zijn, verwittigen we u via mail of telefoon. Indien u een grote bestelling doet en we hebben een paar producten in stock, sturen we die alvast op. Op uw factuur/ kaartje schrijven we een bericht dat de rest van uw bestelling gratis wordt nagestuurd.
2. Alle geleverde producten blijven **eigendom van Nutri-Bel BV** tot wanneer de factuur volledig vereffend is. Er is een wettelijke garantie geldig voor onze producten gedurende 2 jaar. De wettelijke garantie zal van toepassing zijn op de goederen die niet-conform de beschrijving zijn van het product. Dit zal met name voor voedingssupplementen het geval zijn, bv. wanneer er andere producten worden geleverd in plaats van hetgeen werd besteld.
3. De producten reizen op **risico van de koper**. Geleverde producten worden niet teruggenomen. Uitgezonderd wanneer uw product beschadigd is of er een verkeerde levering was. Indien u het product niet meer wenst, moet u ons dit zo snel mogelijk ( binnen de 14 kalenderdagen ) telefonisch of via e-mail melden. Dan bekijken we samen met u de gepaste **retourprocedure**. Indien u ons via telefoon of e-mail verwittigt binnen de 14 kalenderdagen na factuurdatum, aanvaarden wij een retour of annulatie van producten.

- **Let wel:** de producten moeten zich in originele staat bevinden, d.w.z. ongeopend en onbeschadigd. De retourprocedure kunt u dan telefonisch regelen met onze medewerkers. Indien u op voorhand al betaald had via online betaling voor uw bestelling, verzekeren wij u ook een terugbetaling binnen de 14 werkdagen. De kostprijs van het retourneren van een bestelling neemt de koper op zich. Wanneer men een bestelling retourneert vanuit het buitenland, draagt de klant ook zelf de verzendingskosten.
4. De Belgische wetgeving stelt dat het **herroepingsrecht** consumenten het recht geeft om een aankoop op afstand (in dit geval online) binnen 14 kalenderdagen te annuleren, zonder opgave van redenen en zonder extra kosten, behalve in gevallen waar uitzonderingen van toepassing zijn, zoals bij Nutri-Bel. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op verzegelde producten die na opening om hygiënische of gezondheidsredenen niet kunnen worden geretourneerd. Dit is dus van toepassing op ALLE producten in ons gamma. De herroepingstermijn van 14 kalenderdagen begint voor producten de dag na ontvangst van het product. De consument moet een ingevuld herroepingsformulier, een duidelijke verklaring (via e-mail, brief of telefoon) of een online formulier indienen. Daarna dient u op eigen kosten het product terug te sturen, binnen de 14 kalenderdagen. U kunt herroepen via brief door dit modelformulier in te vullen en te bezorgen per mail / post: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> .
  5. De **houdbaarheidsdatum**, vermeld op de producten, geldt alleen bij vorstvrij, droog en donker bewaren, maximale omgevingstemperatuur 21°C en een maximale omgevingsvochtigheid van 60%. Bij de productinformatie kunt u alle belangrijke informatie en voorzorgsmaatregelen vinden over het product.
  6. Het merendeel van ons assortiment voedingssupplementen is geschikt voor **vegetariërs en veganisten**. Neem contact met ons op indien u hierover meer vragen hebt.
  7. Onze voedingssupplementen worden op een 100% veilige manier verpakt. Op de verpakkingen zelf staat het icoon " **Het Groene Punt** ". Het Groene Punt op een verpakking geeft aan dat de onderneming die het verpakte product op de markt brengt een financiële bijdrage levert aan de selectieve inzameling, sortering en recyclage van huishoudelijke verpakkingen.
  8. Al onze voedingssupplementen worden voor ons geproduceerd bij een erkende **Belgische fabrikant** van kwalitatieve voedingssupplementen. De natuurlijke verzorgingsproducten worden voor ons geproduceerd bij een erkende Nederlandse cosmetica fabrikant.

#### 4. Algemene voorwaarden – Levering producten

1. Binnen België is de **verzending GRATIS vanaf € 75,00**. Bij bestellingen onder die waarde wordt er een verzendingskost van € 6,00 aangerekend. Er zijn geen verzendingskosten voor buurlanden bij een bestelling > € 150,00 excl. BTW. Indien u, enkel bij de buurlanden, bestelt voor een lager bedrag rekenen wij een gemiddelde verzendingskost aan van € 15,00. Andere EU-landen betalen de verzendingskosten die afhankelijk zijn van land tot land en het gewicht van het pakket.
2. **Voor 16u30** wordt uw bestelling onmiddellijk verwerkt en verstuurd. Indien u bestelt na 16u30 wordt de bestelling wellicht de volgende werkdag verzonden naar u. De leveringstermijn bedraagt maximaal twee werkdagen. Indien u al meer dan twee dagen

wacht op uw bestelling dan mag u telefonisch of via e-mail contact met ons opnemen. Via **track-and-trace** van Bpost kunnen wij nagaan waar u pakje zich bevindt. Wij volgen het dan samen met u op tot wanneer u het pakketje in uw bezit heeft.

3. U kunt ook uw bestelling zelf komen **ophalen** in ons afhaalpunt (Haantjesstraat 12, 9800 Deinze, België) tijdens de kantooruren (09u00 – 16u00) op weekdays. Graag krijgen wij van u een seintje op voorhand wanneer u zou langskomen, zodat wij uw bestelling kunnen klaarzetten.
4. Bent u **woonachtig** te in een straal van ±5km nabij ons afhaalpunt te Bachte-Maria-Leerne? Dan komen wij dezelfde werkdag uw bestelling gratis bij u aan huis leveren.

## 5. Algemene voorwaarden – Klachten en bevoegde rechtbank bij geschil

1. Hebt u een **klacht**? Jammer dat u ontevreden bent over ons product/ onze service. Als u toch een klacht zou hebben over onze service of een product, kunt u ons contacteren via telefoon ( 0477/ 966 155 ) of e-mail ( info@nutri-bel.be ) en wij proberen het alsnog voor u in orde te brengen. We doen er alles aan om uw klacht binnen de 48 uur te behandelen. Als u niet tevreden bent met onze oplossing, kunt u uw geschil voorleggen aan de [Consumentenombudsdienst](#) (COD), het unieke loket voor consumenten met klachten. De COD is ook het centrale aanspreekpunt voor de bestaande ombudsdiensten en ziet erop toe dat uw vraag of klacht bij de juiste dienst belandt. Als er voor uw concrete geval geen specifieke dienst voor klachtenbehandeling is, zal de COD de behandeling van uw dossier zelf op zich nemen. Die behandeling is gratis en gebeurt binnen een termijn van 90 dagen.
2. Er is verder ook nog de mogelijkheid om beroep te doen op het [Online Dispute Resolution platform van de EU](#). Als u een probleem hebt met een online aankoop en het niet lukt dit probleem met de verkoper ( in dit geval Nutri-Bel BV ) op te lossen, dan kunt u gebruikmaken van dit platform om uw klacht door te sturen naar een erkend geschillenorgaan.
3. Bij **geschil** is enkel het Belgisch recht van toepassing en zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd. Indien uw factuur niet tijdig betaald wordt, zal deze doorgestuurd worden naar onze externe partner, die gemandateerd wordt voor de inning van verschuldigde bedrag, vermeerderd met de aanmanings- en inningskosten.

## 6. Algemene voorwaarden – Beoordelingen

1. Op de Nutri-Bel webshop kunt u **beoordelingen** schrijven over onze producten. Via het menu beoordelingen, bij een product van uw keuze, kunt u aan de hand van sterretjes aangeven hoe tevreden u bent. Bij ' je beoordeling ' kunt u wat meer informatie geven over de ervaring die u ermee heeft of gewoon meegeven wat u van onze service vindt. U kan ook e-mails van ons ontvangen met een uitnodiging tot het plaatsen van een beoordeling. Deze uitnodiging wordt automatisch verstuurd na het plaatsen van een bestelling en is in samenwerking met Customer Reviews.

## 7. Algemene voorwaarden – Inloggen webshop

1. Indien u uw **wachtwoord** bent vergeten, volg simpelweg de procedure op de pagina van ['wachtwoord vergeten'](#).

## 8. Algemene voorwaarden – Communicatie en taal

1. De informatie op onze webshop wordt regelmatig gecontroleerd en **geactualiseerd**. Deze is louter informatief. Ze vervangt nooit een diagnose of advies van een arts of therapeut. De adviezen en tips die de gebruiker worden aangeboden via de Nutri-Bel blog of nieuwsbrief mogen niet gebruikt worden om beslissingen te nemen van persoonlijke of medische aard. Een voorafgaandelijke diagnose of advies door een wettelijke erkende arts of therapeut is aanbevolen.
2. Onze webshop is enkel in de **Nederlandse landstaal** beschikbaar. Indien u een bestelling plaatst, zal ook de communicatie in het Nederlands gebeuren. Alle informatie op de producten van het Nutri-Bel private label zijn ook in het Nederlands.

**VERSIE 07/02/2025**