

# **Algemene Voorwaarden**

## **De algemene verkoopvoorwaarden van de webshop regio toys.be**

### **1. Definities**

Toepassingsgebied van de Algemene Voorwaarden (AV):

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op bestellingen, aankopen en elektronische overeenkomsten die door consumenten (kopers) worden geplaatst via de website regio toys.be, eigendom van en beheerd door REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing binnen het grondgebied van de Europese Unie op alle commerciële transacties die elektronisch tot stand komen tussen REGIO Játékkereskedelmi Kft. en de consument (klant, koper).

#### **Wettelijke grondslagen:**

- Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen – inzake conformiteitseisen en garanties met betrekking tot aan consumenten verkochte goederen, alsook de rechtsmiddelen die consumenten ter beschikking staan.
- Boek VI van het Wetboek van economisch recht (bescherming van de consument bij overeenkomsten op afstand en buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomsten) – met betrekking tot de gedetailleerde regels die van toepassing zijn op overeenkomsten tussen consumenten en handelaren, inclusief het herroepingsrecht.
- Wetboek van economisch recht (WER) – inzake consumentenbescherming in het algemeen.
- Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij – met betrekking tot elektronische handel en online dienstverlening.
- Burgerlijk Wetboek – het Belgisch burgerlijk recht.
- Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten – inzake de specifieke regels voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten aan consumenten.

#### **Verklaringen:**

De taal van het contract is Nederlands.

Er is geen gedragscode van toepassing op dit contract.

Het contract dat op basis van dit document tot stand komt, geldt niet als een schriftelijke overeenkomst en wordt niet geregistreerd of gearchiveerd.

De onderneming neemt de algemeen aanvaarde en algemeen beschikbare technische beveiligingsmaatregelen in acht.

De door de onderneming gebruikte hardware en software zijn veilig en geschikt voor de verwerking van digitale gegevens die voortvloeien uit elektronische handels transacties.

### **2. Gegevens van de onderneming (Dienstverlener):**

Naam: REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Afgekorte naam: REGIO Kft.

Adres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.  
Postadres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.  
Bankrekeningnummer: BE02 9140 8661 4140  
Btw-nummer: HU-10431674-2-44  
Statistisch nummer: 10431674-4649-113-01  
Registratienummer KvK: Cg. 01-09-070999, ingeschreven bij de Rechtbank van Boedapest, Afdeling Handelsregister

Klantenservice en klachtenbehandeling:

Adres: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: [support@regiotoys.com](mailto:support@regiotoys.com)

Gegevens van de serverprovider:

RACKFOREST KFT.

Website: <https://www.rackforest.com>

Adres: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefoon: +36 70 881 4184

e-mail: [info@rackforest.com](mailto:info@rackforest.com)

### **3. Algemene informatie**

3.1. De webwinkel is online beschikbaar via <https://regiotoys.be/>.

3.2. Het publiceren van producten/goederen op de website van de webwinkel geldt als een aanbod van de onderneming.

3.3. De klant aanvaardt het aanbod van de onderneming door een bestelling te plaatsen via de webwinkel. De klant erkent dat het plaatsen van een bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

3.4. Het tijdstip waarop de overeenkomst volgens deze algemene voorwaarden tot stand komt: de overeenkomst komt tot stand zodra de bestelling van de klant, als reactie op het aanbod van de onderneming, door de onderneming is ontvangen en toegankelijk is geworden.

3.5. De onderneming is verplicht om de ontvangst van de bestelling onverwijld elektronisch te bevestigen. Indien deze bevestiging niet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 48 uur na verzending van de bestelling door de klant wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod en vervalt elke contractuele verplichting.

3.6. Een bestelling en de bevestiging daarvan worden geacht te zijn ontvangen op het moment dat zij voor de geadresseerde toegankelijk zijn geworden.

3.7. Voor het plaatsen van een bestelling in de webwinkel is registratie mogelijk maar niet verplicht. Om de overeenkomst te kunnen uitvoeren, is de onderneming verplicht om de persoonsgegevens te vragen die vereist zijn volgens de fiscale en boekhoudkundige wetgeving.

3.8. Bestellingen met juridische verplichtingen kunnen uitsluitend worden geplaatst door natuurlijke personen van 18 jaar of ouder met volledige handelingsbekwaamheid, alsook door ondernemingen en rechtspersonen. Minderjarigen van 14 jaar mogen enkel beperkte rechtshandelingen verrichten die passen binnen de dagelijkse levensbehoeften, tenzij zij toestemming hebben van hun wettelijke vertegenwoordiger.

3.9. De prijzen worden altijd weergegeven in euro (EUR), inclusief btw (bruto prijzen).

3.10. De voorwaarden voor aankopen zonder voorafgaande registratie zijn dezelfde als voor aankopen na registratie.

3.11. Er is geen gedragscode van toepassing in de zin van de Belgische wet betreffende oneerlijke handelspraktijken tegenover consumenten.

3.12. Indien er een promotieprijs wordt ingevoerd, zal de onderneming de gebruikers volledig informeren over de actie en de exacte duur ervan, en zal zij voldoen aan de wettelijke vereisten inzake prijsverlagingen, waarbij de eerdere prijs (die vóór de verlaging gedurende een bepaalde periode door de onderneming werd toegepast) duidelijk wordt vermeld.

3.13. Indien ondanks alle zorgvuldigheid een onjuiste prijs op de website verschijnt — met name een duidelijk foutieve prijs (zoals een prijs die aanzienlijk afwijkt van de algemeen bekende of gebruikelijke waarde, of een prijs van “0” of “1” euro door een systeemfout) — is de onderneming niet verplicht de bestelling tegen de foutieve prijs te bevestigen. De onderneming kan de correcte prijs aanbieden, waarna de klant kan besluiten de bestelling te annuleren.

3.14. In geval van een foutieve prijs bestaat er een kennelijk onevenwicht tussen de werkelijke en de weergegeven prijs, wat voor een gemiddelde consument onmiddellijk herkenbaar moet zijn.

Overeenkomstig het Belgisch Burgerlijk Wetboek (Code civil belge / Burgerlijk Wetboek, Boek 5 “Verbintenissen”) komt een overeenkomst tot stand door de wederzijdse en overeenstemmende wil van beide partijen.

Indien de partijen geen overeenstemming bereiken over de contractuele voorwaarden, is er geen sprake van een rechtsgeldige overeenkomst waaruit rechten en verplichtingen kunnen voortvloeien.

#### **4. Producten beschikbaar in de webwinkel**

4.1. De door de onderneming verkochte goederen worden beschouwd als kinder speelgoed, maar het gebruik ervan is niet beperkt tot minderjarigen – ook volwassenen kunnen deze producten gebruiken. De speelgoedartikelen vereisen geen bijzondere behandeling, en hun eventuele veiligheids- of gevaren niveau wordt duidelijk vermeld op het product.

4.2. Elk product wordt geleverd met een gebruiksaanwijzing.

Opslag: op een droge plaats bij kamertemperatuur bewaren.

4.3. De onderneming vermeldt op de productpagina's en in de beschrijvingen de essentiële kenmerken van elk product. De klant kan meer gedetailleerde informatie over de eigenschappen van het gekozen product vinden in de bijgevoegde gebruiksaanwijzing.

De onderneming voegt, conform de wettelijke voorschriften, steeds een gebruiksaanwijzing bij. Indien de klant deze per vergissing niet ontvangt bij de levering, dient hij dit onverwijld vóór gebruik van het product te melden aan de klantenservice. De onderneming is dan verplicht de handleiding onmiddellijk na te sturen.

Indien de klant dit verzuimt te melden, is de onderneming niet aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die hierdoor ontstaan.

#### **5. Het aankoopproces**

5.1. De klant kan de gewenste producten selecteren door de categorieën op de website te bekijken of door gebruik te maken van het zoekveld, waarin de naam of een trefwoord van het product kan worden ingevoerd om het gewenste artikel direct te vinden.

5.2. Na het klikken op de knop “In winkelwagen” wordt het product toegevoegd aan de winkelwagen.

5.3. Nadat de klant klaar is met het selecteren van producten, kan hij via de knop “Bestellen” doorgaan naar de pagina's die nodig zijn om de bestelling af te ronden. Op deze pagina's kan de inhoud van de winkelwagen worden aangepast, kunnen de verzend- en betaalmethoden worden gekozen en kunnen de nodige persoonlijke gegevens worden ingevoerd en gecontroleerd.

5.4. Tijdens het bestelproces heeft de klant de mogelijkheid om fouten in de ingevoerde gegevens te corrigeren voordat de bestelling wordt verzonden. De gegevens die tijdens de registratie zijn opgegeven, kunnen door de klant na inloggen op elk moment worden gewijzigd onder het menu “Profiel”.

5.5. De inhoud van de winkelwagen kan op elk moment worden gecontroleerd, gewijzigd of verwijderd.

5.6. Het bestelproces wordt afgesloten door te klikken op de knop “Bestelling bevestigen”. Op deze pagina kan de klant zijn gegevens controleren, de bestelling verzenden na acceptatie van de algemene voorwaarden (Algemene Voorwaarden – ÁSZF), of ervoor kiezen de transactie te annuleren. Door de bestelling te plaatsen, aanvaardt de klant het aanbod van de onderneming zoals vermeld op de webwinkel.

5.7. Na ontvangst van de bestelling ontvangt de klant onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 48 uur, een elektronische bevestiging met daarin de naam en beschrijving van het bestelde product, de naam en bedrijfsgegevens van de onderneming, de prijs van het product en eventuele bijkomende kosten. Indien deze bevestiging niet binnen 48 uur na verzending van de bestelling wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod of enige contractuele verplichting.

5.8. Op het bestelformulier in de webwinkel bevindt zich een veld voor “Opmerkingen”, waarvan het invullen optioneel is. De klant kan hier opmerkingen of speciale verzoeken met betrekking tot de bestelling vermelden. Eventuele opmerkingen, verzoeken of klachten kunnen ook rechtstreeks worden ingediend via de klantenservice van de onderneming.

5.9. Bestellingen worden in de volgorde van binnenkomst verwerkt.

Het kan echter voorkomen dat, hoewel een product volgens het systeem op voorraad is, het tijdens het verpakken beschadigd of defect blijkt te zijn. In dat geval wordt het niet verzonden, en zal de onderneming de klant hierover informeren.

5.10. Correctie van invoerfouten:

De klant heeft tijdens het bestelproces meerdere mogelijkheden om invoerfouten te corrigeren. Het aantal producten in de winkelwagen kan worden aangepast, zelfs nadat de inhoud van de winkelwagen is bekeken. Om dit te doen, moet de klant in het veld voor het aantal stuks (“Aantal”) het gewenste aantal invoeren. Als de klant een product uit de winkelwagen wil verwijderen, kan dit door te klikken op het “X”-symbool. De klant kan ook op elk moment de persoonlijke gegevens wijzigen die tijdens de registratie zijn ingevoerd.

## **6. Aankoop met voorafgaande registratie**

6.1. In dit geval begint het bestelproces met een registratie.

6.2. De webwinkel/onderneming is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen in de levering of andere problemen die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige gegevens die door de klant bij de bestelling zijn ingevoerd.

De onderneming is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat de klant zijn gebruikersnaam of wachtwoord vergeet, verkeerd invoert of toegankelijk maakt voor onbevoegden, tenzij dit te wijten is aan een fout van de onderneming.

6.3. Het publiceren van producten op de website van de webwinkel geldt als een aanbod van de onderneming.

De klant aanvaardt dit aanbod door het plaatsen van een bestelling via de webwinkel.

De klant erkent dat het plaatsen van een bestelling een betalingsverplichting met zich meebrengt.

6.4. Totstandkoming van de overeenkomst:

De overeenkomst komt tot stand zodra de bestelling van de klant — als reactie op het in punt 6.3 genoemde aanbod van de onderneming — door de onderneming is ontvangen en toegankelijk is geworden.

6.5. De onderneming is verplicht de ontvangst van de bestelling onverwijld elektronisch te bevestigen.

Indien deze bevestiging niet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 48 uur na verzending van de bestelling door de klant wordt ontvangen, is de klant niet langer gebonden aan het aanbod of enige contractuele verplichting.

6.6. Een bestelling en de bevestiging daarvan worden geacht te zijn ontvangen door de onderneming respectievelijk de klant op het moment dat deze toegankelijk zijn geworden voor de ontvanger.

6.7. De onderneming is niet verantwoordelijk indien de bevestiging de klant niet bereikt omdat deze een foutief e-mailadres heeft opgegeven, de mailbox vol is, of om enige andere reden die aan de klant zelf te wijten is (zoals een typefout of systeemfout).

6.8. Indien het bestelde product niet beschikbaar is op het moment van de bestelling en niet binnen 7 dagen kan worden geleverd, behoudt de onderneming zich het recht voor om de bestelling niet te aanvaarden. In dat geval komt er geen overeenkomst tot stand en wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht.

Eventuele reeds verrichte betalingen worden door de onderneming onmiddellijk terugbetaald.

## **7. Betaling en uitvoering van het contract**

7.1. Alle prijzen die door de onderneming worden vermeld, zijn uitgedrukt in euro (€) en inclusief btw en verpakkingskosten.

De verzendkosten worden vóór het plaatsen van de definitieve bestelling afzonderlijk aan de klant meegedeeld en worden door de klant bij het bevestigen van de bestelling aanvaard.

7.2. Tijdens het bestelproces kan de klant kiezen uit de beschikbare betaal- en leveringsmethoden. De beschikbare opties zijn:

- levering met betaling aan de koerier (onder rembours);
- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande online betaling per bankkaart;
- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande betaling via Apple Pay of Google Pay. De online kaartbetalingen verlopen via het Stripe-systeem. De verkoper ontvangt geen toegang tot de bankkaartgegevens. De betalingsdienst wordt geleverd door Stripe Payments Europe Ltd.
- levering via een koeriersdienst, met voorafgaande betaling per bankoverschrijving van de aankoopprijs en verzendkosten.

7.5. De verzendkosten voor levering via een koeriersdienst bedragen:

**met de GLS-koeriersdienst:**

| <b>Aankoopbedrag</b> | <b>Pakketgrootte</b> | <b>Verzendkosten</b> |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| 0 – 49 EUR           | Niet-oversized       | 3,99 EUR             |
| Boven 49 EUR         | Niet-oversized       | GRATIS               |
| Boven 0 EUR          | Oversized            | 20 EUR               |

Bij een te groot artikel (wanneer het verpakte gewicht meer dan 40 kg bedraagt of de omtrek van de verpakking groter is dan 300 cm (2x hoogte + 2x breedte + 1x lengte)), bedraagt de verzendkosten 20 EUR.

Of een artikel als te groot wordt beschouwd, wordt altijd vermeld op de productpagina.

### **Bij levering via Packeta-afhaalpunt:**

| <b>Aankoopbedrag</b> | <b>Verzendkosten</b> |
|----------------------|----------------------|
| 0 – 49 EUR           | 2,99 EUR             |
| Boven 49 EUR         | GRATIS               |

Voor te grote artikelen is levering via Packeta-afhaalpunt niet mogelijk.

Aangezien onze koeriers tussen **08:00 en 17:00 uur** bezorgen, vragen wij de Klant vriendelijk om als afleveradres een locatie op te geven waar overdag iemand aanwezig is, bijvoorbeeld het werkadres, en daarbij een contactpersoon en mobiel telefoonnummer te vermelden. In het veld Opmerkingen kan de Klant alle informatie noteren die relevant kan zijn voor de levering (bijv. “buren X en Y kunnen het pakket aannemen”, “het opgegeven adres is mijn werkadres, 4e verdieping, kamer 520”, “de dame aan de balie mag het pakket ook aannemen”).

Als de koerier niemand op het adres aantreft, ontvangt de Klant een melding via het bij de bestelling opgegeven e-mailadres over de mislukte bezorgpoging.

Het systeem van de webshop werkt volledig automatisch: de gegevens die de Klant bij de bestelling invult, worden zonder controle rechtstreeks overgenomen op het verzendetiket. Daarom vragen wij om zorgvuldig en volledig de juiste aflevergegevens in te vullen. Dit geldt ook voor de naam bij het afleveradres: als de Klant de besteller is, maar op het opgegeven adres een andere naam op de deur of brievenbus staat, gelieve die naam ook in te vullen.

#### **7.6. Verwachte levertijd:**

Het Bedrijf verzendt de bestelde artikelen zo snel mogelijk, afhankelijk van de beschikbare voorraad en de transportcapaciteit van de gebruikte koeriersdiensten.

#### **7.7. Facturatie:**

De Klant ontvangt de factuur naar keuze van het Bedrijf elektronisch. Indien het Bedrijf een elektronische factuur heeft uitgegeven en de Klant een papieren exemplaar wenst, dient dit verzoek aan het Bedrijf te worden gemeld. De elektronische factuur kan worden geopend met onder andere het gratis programma Adobe Reader.

#### **7.8. Kennisgeving van levering:**

Bij gebruik van om het even welke koeriersdienst informeert het Bedrijf de Klant over de leveringsomstandigheden. Eventuele navraag over de levering kan uitsluitend via het Bedrijf worden gedaan.

## **8. Garantie**

Het begrip garantie zoals vaak in de omgangstaal wordt gebruikt, is geen juridische term.

Bij gebrekkige nakoming kunnen garantie- en waarborgrechten worden uitgeoefend overeenkomstig de gedetailleerde bepalingen beschreven in hoofdstuk 14 – Informatie over wettelijke conformiteit, productgarantie en commerciële garantie van deze algemene voorwaarden.

De door de fabrikant verstrekte verklaring, die vaak als garantiecertificaat wordt aangeduid en waarin de door de fabrikant aangegane verplichtingen bij gebrekkige producten staan vermeld, wordt bij het pakket gevoegd.

Indien de fabrikant voor het consumptiegoed gunstiger garantievoorzieningen biedt dan de wettelijke minimumbepalingen inzake garantie, gaan de rechten die voortvloeien uit deze garantie op het moment van de uitvoering van het contract tussen de consument en het bedrijf over op de consument.

## **9. Eigendomsvoorbehoud**

Het Bedrijf behoudt de eigendom van de bestelde goederen totdat de volledige koopprijs is voldaan.

Onrechtmatig gebruik of beschikking over niet-betaalde goederen kan aanleiding geven tot een strafrechtelijke procedure.

## **10. Verklaring inzake auteursrechten**

De exploitant van de website en de personen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de inhoud behouden hun auteursrechten overeenkomstig de Belgische Auteursrechtenwet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten (Wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten).

Alle inhoud die verschijnt op de website <https://regiotoys.be/>, inclusief informatieve teksten, beschrijvingen, artikelen, afbeeldingen, grafische elementen van de website of andere individuele en originele creaties (hierna: “werken”), zijn auteursrechtelijk beschermd volgens de bovenstaande wet.

Tenzij anders vermeld, verlenen de auteurs van de op de website aanwezige werken geen toestemming voor de reproductie van hun werken, behalve onder de volgende voorwaarden:

Het is verboden om zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming de genoemde werken op welke manier dan ook te reproduceren, te bewerken, te verspreiden, openbaar te maken of anderszins te gebruiken, ongeacht de gebruikte technische methode of het opslagmedium.

Voor elk zonder toestemming gebruikt inhoudelijk element (zoals artikel, beschrijving of afbeelding) wordt een gebruiksvergoeding/schadevergoeding van 260 EUR in rekening gebracht.

Deze beperking doet geen afbreuk aan de gevallen van wettelijk toegestane vrije gebruiksvormen, die uitsluitend zijn toegestaan voor de in de wet bepaalde gebruikers en doeleinden, en slechts in de daarin vastgelegde mate.

## **11. Consumentenrechten, klachtenbehandeling en alternatieve geschillenbeslechting**

### **11.1. Begripsomschrijvingen**

11.1.1. **Consument:** een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen (Artikel I.1, 2° van het Wetboek van economisch recht – Boek VI, Marktpraktijken en consumentenbescherming).

11.1.2. **Onderneming:** een natuurlijke of rechtspersoon die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit (Wetboek van economisch recht – Boek VI).

11.1.3. **Producent:** elke marktdeelnemer die een product vervaardigt, renoveert of zijn eigen onderscheidend merk daarop aanbrengt; in bepaalde gevallen wordt ook de gemachtigde vertegenwoordiger, de importeur of – bij onduidelijke herkomst – de distributeur als producent beschouwd (Wetboek van economisch recht – Boek IX, Veiligheid van producten en diensten).

11.1.4. **Distributeur:** elke persoon die een product aan de consument aanbiedt of op de markt brengt (Wetboek van economisch recht – Boek IX).

11.1.5. **Product:** elk roerend goed dat in bezit kan worden genomen, inclusief water, gas en elektriciteit die in een bepaald volume of hoeveelheid worden geleverd, evenals goederen met digitale elementen (Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen).

11.1.6. **Dienst:** digitale inhoud of een digitale dienst die aan de consument wordt geleverd (Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten).

11.1.7. **Verkoopprijs / eenheidsprijs:** de totale prijs die de consument moet betalen, respectievelijk de prijs berekend per voorgeschreven meeteenheid (Wetboek van economisch recht – Boek VI).

11.1.8 **Commerciële communicatie:** elke vorm van communicatie die wordt beschouwd als een commerciële praktijk tegenover consumenten, overeenkomstig de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken (Wetboek van economisch recht – Boek VI, Hoofdstuk 3).

## **11.2. Verplichting tot prijsvermelding**

11.2.1. De consument moet duidelijk, zichtbaar en leesbaar worden geïnformeerd over de verkoopprijs, de eenheidsprijs en – in het geval van een dienst – de prijs van de dienst. De vermelde prijs moet alle verplichte kosten omvatten, in het bijzonder de btw (BTW) (Artikel VI.7 van het Wetboek van economisch recht – Boek VI, Marktpraktijken en consumentenbescherming).

11.2.2. De prijzen moeten in België worden vermeld in euro (EUR); de afkorting “EUR” mag worden gebruikt als internationale aanduiding.

11.2.3. Bij de communicatie van prijsverminderingen moet de handelaar de specifieke regels naleven inzake prijsverminderingen, overeenkomstig Artikel VI.19/1 van het Wetboek van economisch recht (implementatie van Richtlijn (EU) 2019/2161 betreffende consumentenbescherming).

11.2.4 Indien commerciële communicatie een verkoopprijs vermeldt, moet – waar relevant – ook de eenheidsprijs worden vermeld (Artikel VI.7 van het Wetboek van economisch recht – Boek VI).

## **11.3. Verplichting tot verpakking**

11.3.1. Het product moet zodanig worden verpakt dat de verpakking de kwaliteit van het product behoudt, de hoeveelheid of kwaliteit niet nadelig beïnvloedt en het transport vergemakkelijkt (Wet van 21 december 1998 betreffende de productnormen ter bevordering van duurzame productie- en consumptiepatronen en ter bescherming van het leefmilieu, de gezondheid en de veiligheid van de consument).

11.3.2. Sectorspecifieke regelgeving kan aanvullende voorschriften vaststellen.

11.3.3. De primaire verantwoordelijkheid voor een correcte verpakking berust bij de producent; bij ontstentenis daarvan is de distributeur verplicht dit te waarborgen (Wetboek van economisch recht – Boek IX, Veiligheid van producten en diensten).

11.3.4. De onderneming is verplicht aan te tonen dat zij heeft voldaan aan de verplichtingen met betrekking tot de verpakking.

## **11.4. Algemene regels voor klachtenbehandeling**

11.4.1. De onderneming is verplicht haar maatschappelijke zetel, contactgegevens voor klachten (postadres en – indien van toepassing – e-mailadres en telefoonnummer) en de

toegepaste klachtenprocedure duidelijk en zichtbaar te vermelden (Boek VI van het Wetboek van economisch recht – Marktpraktijken en consumentenbescherming).

11.4.2. De consument kan een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Mondelinge klachten moeten, indien mogelijk, onmiddellijk worden onderzocht en opgelost. Indien dat niet mogelijk is, moet de onderneming binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 30 dagen, schriftelijk reageren met een gemotiveerd standpunt (Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming).

11.4.3. Telefonisch of online ingediende klachten worden door de onderneming voorzien van een uniek identificatienummer, en de consument wordt geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

11.4.4. Het klachtenregister of -verslag moet ten minste de volgende gegevens bevatten: de gegevens van de consument; de plaats, datum en wijze van indiening van de klacht; een gedetailleerde beschrijving van de klacht en eventuele bijlagen; het standpunt van de onderneming (indien direct beoordeelbaar); de identificatie van de behandelende medewerker; en bij een afstandsklacht het unieke identificatienummer.

11.4.5. In geval van afwijzing motiveert de onderneming haar beslissing en informeert zij de consument over de bevoegde autoriteit en de mogelijkheden voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en gerechtelijke stappen, overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek van economisch recht – Geschillenbeslechting en handhaving.

11.4.6. Conformiteit en garantie: de consument moet het sluiten van de overeenkomst kunnen bewijzen (bijvoorbeeld via factuur of kassabon). Herstelling of vervanging van het product geschiedt kosteloos, zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 15 kalenderdagen na de kennisgeving van het gebrek door de consument, conform de Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen. De termijn moet schriftelijk worden bevestigd.

11.4.7. Voor onderzoek met het oog op herstelling of vervanging wordt het product overgedragen tegen een ontvangstbewijs dat de gegevens van de consument, de identificatie van het product, de datum van overdracht en de verwachte retourdatum vermeldt (Wet van 20 maart 2022 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen).

## **11.5. Alternatieve geschillenbeslechting (ADR/SAL)**

11.5.1. In geval van een consumentengeschil heeft de consument het recht gebruik te maken van alternatieve geschillenbeslechting (ADR/SAL) overeenkomstig Boek XVI van het Wetboek van economisch recht – Geschillenbeslechting en handhaving. Het doel van ADR is een buitengerechtelijke, snelle, efficiënte en kosteneffectieve oplossing van geschillen tussen consumenten en ondernemingen.

11.5.2. De consument kan zich wenden tot een erkende ADR-entiteit die is opgenomen in de officiële lijst van de Federale Overheidsdienst Economie (FOD Economie). Specifieke sectorale entiteiten zijn eveneens actief, zoals de Ombudsfin voor bank- en financiële aangelegenheden en de Ombudsdienst voor Energie voor energiegeschillen. De bevoegdheid en procedure worden bepaald door het reglement van de betrokken ADR-entiteit.

11.5.3. De officiële taal van de ADR-procedure is het Nederlands, Frans of Duits, afhankelijk van het taalgebied van de betrokken consument of onderneming. Partijen kunnen zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

11.5.4. Voor de aanvang van een ADR-procedure moet de consument eerst geprobeerd hebben het geschil rechtstreeks met de onderneming op te lossen. Het verzoek kan schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager worden ingediend.

11.5.5. De onderneming is verplicht samen te werken tijdens de ADR-procedure en zorgt ervoor dat een persoon met bevoegdheid tot het sluiten van een minnelijke schikking beschikbaar is tijdens de behandeling.

11.5.6. Indien geen minnelijke schikking wordt bereikt, kan de ADR-entiteit overeenkomstig haar reglement een aanbeveling doen of – indien de wet en de verklaring van de onderneming dat toestaan – een bindende beslissing nemen. De ADR-beslissing doet geen afbreuk aan het recht van de consument om zijn vordering voor te leggen aan een bevoegde rechtbank in België, overeenkomstig de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek.

#### **11.6 Europees online geschillenbeslechttingsplatform**

Het door de Europese Commissie beheerde Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) is op 20 juli 2025 stopgezet.

Bijgevolg kunnen consumenten in België voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen gebruikmaken van de alternatieve geschillenbeslechttingsprocedures (ADR/SAL) zoals geregeld in Boek XVI van het Wetboek van economisch recht – Geschillenbeslechting en handhaving. De consument heeft het recht zijn klacht of geschil in te dienen bij een erkende ADR-entiteit die werkzaam is onder toezicht van de Federale Overheidsdienst Economie (FOD Economie). Deze entiteiten zijn opgenomen in de officiële Belgische lijst van erkende geschilleninstanties. Consumenten kunnen via de officiële informatiekkanalen van de Europese Commissie aanvullende informatie vinden over hun rechten en over de beschikbare mogelijkheden voor de minnelijke beslechting van consumentengeschillen in België en binnen de Europese Unie.

### **12. Herroepingsrecht**

12.1. De consument (koper/besteller) heeft het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, tenzij het goed of de dienst onder één van de wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht valt (Boek VI, Titel 3, Hoofdstuk 2 van het Wetboek van economisch recht – Bescherming van de consument bij verkoop op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten). Bij een dienstverleningsovereenkomst heeft de consument eveneens het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten ervan zonder opgave van redenen te beëindigen, ook indien de uitvoering reeds is begonnen.

12.2. De herroepingstermijn van 14 kalenderdagen begint te lopen:

op de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit neemt;

bij meerdere goederen uit één bestelling: op de dag waarop de consument het laatste goed fysiek in bezit neemt;

bij levering van een goed bestaande uit meerdere partijen of onderdelen: op de dag waarop de consument de laatste partij of het laatste onderdeel fysiek in bezit neemt;

bij een overeenkomst voor regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode: op de dag waarop de consument het eerste goed fysiek in bezit neemt.

De consument kan zijn herroepingsrecht ook uitoefenen in de periode tussen het sluiten van de overeenkomst en de levering van de goederen.

12.3. Indien de consument gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht, dient hij zijn ondubbelzinnige verklaring persoonlijk, per post of per e-mail te richten aan:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.  
E-mail: support@regiotoys.com

De consument mag gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in Bijlage 2 van Boek VI van het Wetboek van economisch recht, maar is daartoe niet verplicht.

Bij uitoefening van het herroepingsrecht dient de consument het goed uiterlijk binnen 14 dagen na de kennisgeving van de herroeping terug te sturen naar bovenstaand adres. De rechtstreekse kosten van de terugzending zijn, tenzij anders overeengekomen, voor rekening van de consument.

12.4. De herroeping wordt als tijdig beschouwd wanneer de consument de verklaring tot herroeping vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen verzendt.

### **13. Gevolgen van de herroeping**

13.1. Indien de consument (koper/besteller) de overeenkomst herroept, betaalt de onderneming alle van de consument ontvangen betalingen terug, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten die het gevolg zijn van de keuze van de consument voor een andere leveringsmethode dan de door de onderneming aangeboden goedkoopste standaardlevering). De terugbetaling vindt onverwijld plaats, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop de onderneming de kennisgeving van herroeping heeft ontvangen, overeenkomstig Boek VI van het Wetboek van economisch recht – Bescherming van de consument bij verkoop op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten.

13.2. De onderneming verricht de terugbetaling met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de consument de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd. De consument betaalt in geen geval extra kosten als gevolg van de terugbetaling.

13.3. In geval van herroeping dient de consument de goederen onverwijld, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de kennisgeving van herroeping terug te sturen of te overhandigen aan:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

De termijn is nageleefd indien de consument de goederen vóór het verstrijken van de termijn van 14 dagen terugstuurt. Omdat de onderneming haar goederen ook in een fysieke winkel verkoopt, mag de consument, indien hij zijn herroepingsrecht persoonlijk in de winkel van de onderneming uitoefent, de goederen daar onmiddellijk teruggeven.

13.4. De directe kosten van de terugzending van de goederen zijn voor rekening van de consument, behalve in het in 13.3 beschreven geval waarbij de consument het product rechtstreeks aan de onderneming teruggeeft.

13.5. De onderneming mag de terugbetaling uitstellen totdat zij de goederen heeft ontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

13.6. De consument is alleen aansprakelijk voor een waardevermindering van de goederen die het gevolg is van een behandeling die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

13.7. De consument kan zijn herroepingsrecht niet uitoefenen in de volgende gevallen (zoals bepaald in artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht):

- bij een dienstovereenkomst na volledige uitvoering van de dienst, mits de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke, voorafgaande toestemming van de consument en deze heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd;

- bij goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft;
- bij goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- bij goederen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- bij verzegelde goederen die om gezondheids- of hygiënische redenen niet kunnen worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- bij goederen die door hun aard na levering onlosmakelijk zijn vermengd met andere goederen;
- bij dringende herstellingen of onderhoudsdiensten uitgevoerd op uitdrukkelijk verzoek van de consument;
- bij levering van verzegelde audio- of video-opnamen of computersoftware waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- bij de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen daarop;
- bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, indien de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke, voorafgaande toestemming van de consument en deze heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest na aanvang van de uitvoering.

13.8. Bij schriftelijke herroeping is het voldoende dat de consument de verklaring tot herroeping binnen de termijn van 14 dagen verzendt.

13.9. De consument is uitsluitend aansprakelijk voor waardevermindering van de goederen die het gevolg is van een behandeling die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

13.10. De consument kan de onderneming met andere klachten of vragen contacteren via de contactgegevens die in deze Voorwaarden zijn opgenomen.

13.11. Het herroepingsrecht komt uitsluitend toe aan consumenten zoals gedefinieerd in Boek VI van het Wetboek van economisch recht – Bescherming van de consument.

13.12. Het herroepingsrecht geldt niet voor ondernemingen, dat wil zeggen personen die handelen in het kader van hun beroep, zelfstandige activiteit of commerciële onderneming.

## **14. Informatie over wettelijke garantie, productaansprakelijkheid en commerciële garantie**

(Opgesteld overeenkomstig de bepalingen van Boek VI van het Wetboek van economisch recht en het Koninklijk Besluit van 21 september 2004 betreffende de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen)

### **1. Wettelijke garantie (non-conformiteit)**

De consument heeft recht op een wettelijke garantie wanneer het goed niet conform de overeenkomst is, dat wil zeggen wanneer het niet de eigenschappen bezit die contractueel zijn overeengekomen of die de consument redelijkerwijs mag verwachten.

De consument kan, naar eigen keuze, herstelling of vervanging van het goed eisen, tenzij dit onmogelijk is of onevenredige kosten met zich meebrengt voor de verkoper.

Indien herstelling of vervanging niet mogelijk is, heeft de consument recht op prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.

De wettelijke garantie geldt gedurende twee jaar vanaf de levering van het goed.

Voor tweedehands goederen kunnen partijen een kortere termijn overeenkomen, die echter niet minder dan één jaar mag bedragen.

Gedurende de eerste 12 maanden na levering wordt elk gebrek vermoed reeds te hebben bestaan op het moment van levering, tenzij het tegendeel wordt bewezen. Na deze periode rust de bewijslast bij de consument.

## **2. Productaansprakelijkheid**

De consument heeft het recht een vordering in te stellen tegen de **producent** of **importeur** wanneer een product gebrekkig is. Een product wordt als gebrekkig beschouwd wanneer het niet de veiligheid biedt die men gerechtigd is te verwachten, rekening houdend met alle omstandigheden bij het in de handel brengen.

De consument kan op grond van de productaansprakelijkheid uitsluitend **herstelling of vervanging** van het product eisen.

De aansprakelijkheidsvordering verjaart na **twee jaar** te rekenen vanaf het moment waarop de consument kennis kreeg of had moeten krijgen van de schade, het gebrek en de identiteit van de producent, overeenkomstig de bepalingen van de **Wet van 25 februari 1991 betreffende de aansprakelijkheid voor producten met gebreken**.

De producent is niet aansprakelijk indien hij kan aantonen dat:

- hij het product niet in het kader van zijn bedrijfsactiviteit op de markt heeft gebracht;
- het gebrek niet bestond op het moment dat het product in het verkeer werd gebracht;
- het gebrek te wijten is aan het naleven van dwingende wettelijke voorschriften.

## **3. Commerciële garantie (vrijwillige garantie)**

In België geldt een wettelijke minimumgarantie van 2 jaar op nieuwe consumptiegoederen, overeenkomstig Boek VI, Titel 3 van het Wetboek van economisch recht.

Voor bepaalde duurzame goederen (zoals grote huishoudtoestellen) kunnen specifieke koninklijke besluiten een langere garantietermijn opleggen.

Tijdens de garantieperiode heeft de consument in de eerste plaats recht op kosteloze herstelling van het goed. Indien herstelling onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft de consument recht op vervanging of prijsvermindering.

De uitoefening van het garantie recht is niet afhankelijk van het bezit van de originele verpakking. Als bewijs volstaat het aankoopbewijs (factuur of kasticket).

### **Belangrijk:**

De consument kan niet gelijktijdig voor hetzelfde gebrek een beroep doen op wettelijke garantie, productaansprakelijkheid en commerciële garantie, maar heeft het recht te kiezen voor de regeling die voor hem het gunstigst is.

## **15. Slot- en overige bepalingen**

15.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval worden de ongeldige

of niet-afdwingbare bepalingen vervangen door de toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen van het Belgische recht.

Budapest, 17 september 2025.

Onze algemene voorwaarden zijn beschikbaar in PDF-formaat – [KLIK HIER OM TE DOWNLOADEN](#)

Het privacybeleid van de website is beschikbaar [HIER](#)

Het modelformulier voor herroeping is beschikbaar in DOCX-formaat – [KLIK HIER OM TE DOWNLOADEN](#)