

Klachtenregeling en geschillen

1. Het Huis van de Geuze streeft naar 100% klantentevredenheid. Als de klant toch klachten zou hebben over de diensten en/of goederen van Het Huis van de Geuze, kan de klant de klantendienst van Het Huis van de Geuze contacteren via webshop@huisvandegeuze.be. Het Huis van de Geuze behandelt iedere klacht binnen de 5 werkdagen.
2. Bij geschillen is enkel de Rechtbank eerste aanleg Antwerpen, afdeling Antwerpen en de Ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Antwerpen bevoegd.
3. Op alle overeenkomsten die Het Huis van de Geuze afsluit met zijn klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing. Als om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van deze algemene voorwaarden in de eerste plaats worden teruggegrepen naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming zoals opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht.
4. De klant heeft ook de mogelijkheid om het geschil buiten de rechtbank op te lossen en kan hiervoor terecht bij Becom (www.becom.digital/nl/klachten) of WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil) bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden. Enkel klachten die via een van bovenvermelde links worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikken Becom of WebwinkelKeur meteen over alle juiste gegevens om de klacht te behandelen en om op neutrale wijze te bemiddelen tussen de klant en Het Huis van de Geuze. Het lopend lidmaatschap van deze webshop kan gecontroleerd worden via www.becom.be of www.webwinkelkeur.nl/leden.

Mocht er via WebwinkelKeur niet tot een oplossing gekomen worden, dan heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie.

5. De consument kan ook terecht bij de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie. Deze ombudsdienst is bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen, en zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. De Consumentenombudsdienst kan bereikt worden via www.consumentenombudsdienst.be/nl.

Enkel de verkoopsvoorwaarden en de privacybeleidsverklaring in de Nederlandse taal zijn rechtsgeldig. De Franse en Engelse vertalingen van de verkoopsvoorwaarden en de privacybeleidsverklaring zijn louter ter informatie en kunnen in een rechtsgeding of in een bemiddelingsprocedure niet gebruikt worden.