

Algemene Voorwaarden – E-commerce

Artikel 1 – Identiteit van de ondernemer

Tuttercare VOF (geregistreerd merk Tuttercare®)

- **BTW-nummer:** BE1000.984.669
- **Maatschappelijke zetel:** Wezelhof 25, 2400 MOL
- **Magazijn:** Steenweg op Leopoldsburg 28/2, 2490 BALEN
- **E-mail:** info@tuttercare.be

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten tussen Tuttercare® en de klant.
- b. De klant heeft te allen tijde toegang tot deze algemene voorwaarden. Het plaatsen van een bestelling impliceert dat de klant deze voorwaarden heeft gelezen en uitdrukkelijk aanvaardt.
- c. Bijkomende voorwaarden van de klant worden uitgesloten.
- d. Tuttercare® kan de voorwaarden te allen tijde wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. Elke aankoop nadien impliceert de aanvaarding van de vernieuwde voorwaarden.
- e. Tuttercare® beantwoordt geen vragen die buiten deze voorwaarden vallen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant het bestelproces volledig doorloopt en de bestelling bevestigt via de knop “Bestellen” (of gelijkwaardige aanduiding).
2. Na bestelling ontvangt de klant een automatische e-mail als ontvangstbevestiging. Dit is nog geen aanvaarding van de bestelling.
3. De koopovereenkomst is definitief zodra Tuttercare® dit per e-mail bevestigt of zodra de bestelling verzonden is.
4. Tuttercare® kan een bestelling weigeren bij:
 - kennelijke fouten in prijs of productinformatie;
 - onvolledige of foutieve bestellingen;
 - vermoeden van fraude of misbruik;
 - praktische of wettelijke belemmeringen.

5. Indien een bestelling niet kan worden geaccepteerd, brengt Tuttercare® de klant onmiddellijk op de hoogte. Reeds betaalde bedragen worden binnen 14 dagen teruggestort.

Artikel 4 – Prijzen en betaling

- Alle prijzen zijn in euro en inclusief BTW.
- Betaling verloopt uitsluitend via de aangeboden betaalmethoden.
- Tuttercare® verwerkt betaalgegevens conform het wettelijk kader.

Sancties bij niet-betaling:

- Na de eerste aanmaning (kosteloos) heeft de klant 14 dagen om te betalen.
- Bij uitblijven van betaling wordt een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het verschuldigde bedrag aangerekend (minimum €25).
- Tuttercare® behoudt het recht onbetaalde artikelen terug te nemen.

Artikel 5 – Levering

- a. Verzendkosten worden apart vermeld tijdens het bestelproces (incl. BTW).
- b. Bestellingen worden doorgaans verzonden binnen 24u (ma-do). Tuttercare® is niet verantwoordelijk voor vertragingen door derden.
- c. Uiterlijke verzendtermijn: 15 werkdagen. Bij overschrijding mag de klant kosteloos annuleren en krijgt hij een volledige terugbetaling.
- d. Verzending gebeurt naar het opgegeven adres. Wijzigingen nadien kunnen extra kosten meebrengen.
- e. Foutieve adressen vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant.
- f. Leveringsinstructies moeten rechtstreeks aan de verzendpartner doorgegeven worden.
- g. De klant volgt de levering zelf op na verzending.
- h. Schade bij ontvangst moet binnen 48u gemeld worden aan Tuttercare®.

Artikel 6 – Herroepingsrecht (particulieren)

- a. De klant heeft 14 kalenderdagen herroepingsrecht vanaf ontvangst van het product.
- b. Tijdens deze periode mag het product enkel worden gehanteerd zoals nodig voor beoordeling.
- c. De klant meldt de herroeping via het **modelformulier** (per e-mail naar info@tuttercare.be

- d. Retourkosten zijn steeds voor rekening van de klant (tenzij anders vermeld).
 - e. Retourzendingen moeten in originele staat en verpakking gebeuren.
 - f. Bij afwijkingen of foutieve inhoud wordt de retour geweigerd. Eventuele extra kosten zijn voor de klant.
 - g. Waardevermindering door schade of gebruik wordt verrekend bij terugbetaling.
-

Artikel 7 – Uitsluiting herroepingsrecht

Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- B2B-aankopen.
 - Producten voor baby's/kinderen: bijtspeeltjes, siliconen kralen, houten kralen.
 - Digitale producten (tutorials, foto's).
 - Documenten.
 - Gepersonaliseerde of op maat gemaakte producten.
 - Verzegelde producten waarvan de verzegeling verbroken is.
 - Producten met beperkte houdbaarheid.
-

Artikel 8 – Garantie en conformiteit

a. Wettelijke garantie:

- 2 jaar voor particuliere klanten, 1 jaar voor zakelijke klanten.
- Indien herstel/vervanging niet mogelijk is: terugbetaling of prijsvermindering.
- Enkel geldig voor de eerste eigenaar.

b. Conformiteit:

Het product moet beantwoorden aan de redelijke verwachtingen volgens beschrijving en instructies.

c. Uitsluitingen:

- Normale slijtage.
- Onoordeelkundig gebruik.
- Aanpassingen door klant of derden.
- Schade door externe oorzaken (vocht, brand, ongeluk).

d. Procedure:

- Klacht binnen 5 werkdagen melden via info@tuttercare.be
- Klachten via sociale media worden niet behandeld.

e. Commerciële garanties:

Indien van toepassing, worden deze apart vermeld en doen ze geen afbreuk aan de wettelijke garantie.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

- **Algemeen:** Tuttercare® is enkel aansprakelijk voor directe schade door een toerekenbare tekortkoming.
- **Geen aansprakelijkheid voor:** gevolgschade, winstderving, foutief gebruik, schending gebruiksvoorschriften.
- **Wettelijke uitzonderingen:** overlijden, lichamelijk letsel, opzettelijk wangedrag of grove fout.
- **Overmacht:** Tuttercare® is niet aansprakelijk bij gebeurtenissen buiten haar controle (natuur, oorlog, pandemie, transportproblemen, enz.).
- **Maximale aansprakelijkheid:** beperkt tot het bedrag van de bestelling.

Artikel 10 – Klachten

- Enkel via e-mail naar info@tuttercare.be
- Termijn: binnen 7 kalenderdagen na levering.
- Schade bij levering: binnen 48u melden met foto's van verpakking en label.
- Europese geschillenbemiddeling via: [ODR-platform](#)

Artikel 11 – Tutorials en workshops

Tutorials en instructies zijn informatief. Ongevallen of schade door foutief gebruik vallen onder verantwoordelijkheid van de klant.

Artikel 12 – Privacy

Zie onze privacyverklaring: www.tuttercare.be

Artikel 13 – Cookiebeleid

Zie ons cookiebeleid: www.tuttercare.be

Artikel 14 – Intellectuele eigendom

Alle ontwerpen, teksten en afbeeldingen blijven eigendom van Tuttercare®. Misbruik is strafbaar.

Artikel 15 – Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Geschillen worden behandeld door de rechtbank van Turnhout. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.