Algemene Voorwaarden XTRA DreamLand Webshop

De Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop (hierna: "de Voorwaarden") regelen de relatie tussen de Xtra-klant en DreamLand. Door de website van DreamLand te gebruiken, een reservatie of bestelling te plaatsen via de webshop of de Klantendienst, aanvaardt de Xtra-klant dat onderstaande Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop van toepassing zijn.

De Algemene Voorwaarden Xtra, ter kennis gebracht van elke Xtra-klant en door hem/haar aanvaard ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-account, blijven onverminderd van toepassing, inclusief de wijzigingen daaraan die in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden Xtra (te raadplegen op https://mijnxtra.be/algemene-voorwaarden) werden doorgevoerd.

Indien de Xtra-klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in de Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand, is een verder gebruik van, dan wel reservatie of bestelling via de webshop onmogelijk.

Identiteit Verkoper

DreamLand Dreamland NV
met maatschappelijke zetel te B-1651 Lot, Jozef Huysmanslaan 59
BTW-BE-04448.746.645, RPR Brussel

Klantendienst De Klantendienst van DreamLand is bereikbaar op +32 (0)2 363 56 56, per e-mail via info@dreamland.be, via het contactformulier op de website (www.dreamland.be) of per post op 1651 Lot, Jozef Huysmanslaan 59.

Definities

XTRA-klant De Xtra-klant is de natuurlijke persoon die, na voltooiing en goedkeuring van zijn/haar aanvraag om een Xtra-account aan te maken, over een Xtra-account beschikt. Alleen een meerderjarige natuurlijke persoon kan Xtra-klant worden of zijn. Een Xtra-klant handelt steeds in de hoedanigheid van consument. Een niet-consument of een minderjarige kan, behoudens andersluidend expliciet akkoord vanwege Xtra, in geen geval Xtra-klant worden of zijn.

Afhaalpunt De afhaalpunten voorzien in de fysieke vestigingen van (i) Dreamland NV, (ii) (*t.e.m. 29 februari 2024)* Colruyt Food Retail NV (met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196, BTW BE-0716.663.615, RPR Brussel) of (iii) (*t.e.m. 29 februari 2024)* Buurtwinkels OKay NV (met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Victor Demesmaekerstraat 167, BTW BE-0464.994.145, RPR Brussel).

Consument Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Werkdag Elke kalenderdag met uitzondering van zon- en feestdagen.

Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop

1. Doel van deze Voorwaarden: Met deze voorwaarden wordt beoogd de Xtra-klant de essentiële informatie te geven over de rechten en verplichtingen bij een reservatie of bestelling via de DreamLand-webshop of Klantendienst van DreamLand.

2. Dienstverlening: DreamLand en haar Klantendienst bieden de Xtra-klant de mogelijkheid buiten een winkelpunt artikelen die deel uitmaken van het assortiment van DreamLand te reserveren of te bestellen. DreamLand en haar Klantendienst bieden ook de mogelijkheid tot het verkrijgen van informatie over de artikelen die deel uit maken van het assortiment, alsook informatie te verkrijgen over alle aspecten van (het verloop van) een reservatie of bestelling, o.m. over de betaling, levering(smodaliteiten), enz. DreamLand verbindt zich er ook toe de voordelen en diensten tijdig en in overeenstemming met de voorwaarden die zij daarrond communiceerden, te verlenen.

3. Het assortiment: Het assortiment van DreamLand bestaat uit goederen en daaraan eventueel gekoppelde dienstverleningen die in hoofdorde doelen op of kaderen binnen de vrijetijdsbesteding van particulieren, zowel minderjarigen als meerderjarigen. Het assortiment is niet bestemd voor een commercieel of beroepsmatig gebruik en wordt uitsluitend geleverd op Belgische grondgebied. Het assortiment dat beschikbaar wordt gesteld in de webshop geldt zolang de voorraad strekt en kan op elk moment door DreamLand worden gewijzigd. Artikelen die de vermelding "wachtlijst" krijgen, zijn artikelen waarvoor geen stock meer beschikbaar is, maar wel een nieuwe levering van de leverancier verwacht wordt. Wanneer een artikel niet meer beschikbaar zou zijn, verwittigt DreamLand de Xtra-klant hiervan binnen een redelijke termijn en stelt, indien mogelijk binnen het assortiment, een alternatief voor. De Xtra-klant is volledig vrij in zijn beslissing het voorgestelde alternatief al dan niet te aanvaarden.
   Afbeeldingen op de website, in catalogi, op folders en ander drukmateriaal zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet bij het te koop aangeboden artikel horen en/of niet in de aangeduide verkoopprijs zijn inbegrepen. Dergelijke zaken blijken evenwel uit de omschrijving door DreamLand van het te koop aangeboden product. Bij twijfel of mogelijke dubbelzinnige interpretatie, richt de Xtra-klant zich tot DreamLand om zich correct te informeren. DreamLand is niet aansprakelijk voor materiële fouten, kennelijke zet- of drukfouten. Deze leiden tot een ongeldig aanbod.

4. Kopen via de webshop: Om artikelen onmiddellijk te kopen via de webshop of de Klantendienst dan wel na online reservatie aan te schaffen in een afhaalpunt heb je steeds een Xtra-login nodig. Zodra de Xtra-klant de reservatie of bestelling heeft doorgegeven, krijgt hij/zij een bevestigingsmail van goede ontvangst van zijn/haar aanvraag met daarin een overzicht van de reservatie of bestelling.

5. Reserveren: Bij de reservatie van een artikel via de webshop of via de Klantendienst, wordt het artikel klaargezet voor de Xtra-klant in het gekozen Afhaalpunt waar hij/zij het ter plaatse kan bekijken en kan overgaan tot de beslissing het artikel al dan niet te kopen. Bij een Click & Collect reservatie wordt het artikel klaargelegd in de DreamLand-winkel naar keuze van de Xtra-klant, op voorwaarde dat het artikel beschikbaar is in die bepaalde DreamLand-winkel. De aangegeven beschikbaarheid op de website is steeds onder voorbehoud daar de beschikbaarheid slechts één maal per dag wordt bijgewerkt. De medewerkers die in het Afhaalpunt aanwezig zijn, helpen bij alle product- en verkoopgerelateerde vragen zodat de Xtra-klant een geïnformeerde beslissing neemt. Wanneer de Xtra-klant het artikel betaalt aan de kassa van het Afhaalpunt, heeft hij/zij het artikel gekocht.

6. Bestellen: Wanneer de Xtra-klant een artikel bestelt, koopt hij/zij het onmiddellijk online. De levering bij een bestelling gebeurt steeds op het door de Xtra-klant opgegeven (thuis)adres. Er is geen mogelijkheid tot afhaling in een Afhaalpunt, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. Bij een bestelling betaalt de Xtra-klant op het ogenblik dat de bestelling wordt geplaatst of geeft aan zijn betalingsverplichting te vervullen per overschrijving.

7. Weigering van bestelling of reservatie: DreamLand behoudt zich het recht voor reservaties of bestellingen te weigeren of te annuleren in volgende gevallen: (i) bij een ernstig vermoeden van rechtsmisbruik of kwade trouw van de Xtra-klant; (ii) bij de veronderstelling dat reservaties of bestellingen worden geplaatst voor professionele doeleinden of commercieel gebruik; (iii) bij een vermoeden dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen; (iv) bij de vaststelling van een abnormale hoeveelheid aan gereserveerde of bestelde artikelen; (v) bij de uitputting van de voorraad of het niet langer beschikbaar zijn van een artikel; (vi) bij de vaststelling van een ongeldig aanbod door DreamLand; (vii) bij overmacht.

8. Leveringswijze en – termijn: De wijze van levering wordt in de productinformatie bij het artikel en in de bevestigingsmail aangeduid. DreamLand doet het mogelijke om bestelde en gereserveerde producten tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare stock. Ook de leveringsdatum wordt meegedeeld aan de Xtra-klant voor hij/zij het reservatie- of bestelproces afrondt. Indien de leveringsdatum dient te worden gewijzigd (bv. bij onmogelijkheid om de gecommuniceerde leveringstermijn te respecteren), zal DreamLand de Xtra-klant onverwijld contacteren om de Xtra-klant een nieuwe datum voor te stellen dan wel hem/haar de keuze te laten zijn/haar reservatie of bestelling te annuleren met terugbetaling van de eventueel reeds betaalde sommen. Deze laatste mogelijkheid zal enkel worden aangeboden wanneer een afgesproken leveringstermijn die minimaal 30 dagen bedroeg, wordt overschreden. DreamLand kan evenwel niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer de niet-nakoming van de leveringstermijn is te wijten aan overmacht of toe te rekenen aan een derde.

9. Afhalen reservatie: Een reservatie kan, wanneer het artikel op voorraad is, binnen een termijn van 3 tot 14 werkdagen na het plaatsen van de reservatie opgehaald worden in het Afhaalpunt dat de Xtra-klant koos. Zodra de reservatie beschikbaar is in het Afhaalpunt, brengt DreamLand de Xtra-klant per e-mail op te hoogte. De Xtra-klant moet het pakket binnen de veertien dagen na dit bericht ophalen. Een Click & Collect reservatie kan enkel op voorwaarde dat het artikel op voorraad is in de DreamLand-winkel gekozen door de Xtra-klant. De aangegeven beschikbaarheid op de website is steeds onder voorbehoud daar de beschikbaarheid slechts eenmaal per dag wordt bijgewerkt. De Click & Collect reservatie kan afgehaald worden vanaf 3 uur na het plaatsen van de reservatie in de door de Xtra-klant gekozen DreamLand-winkel, op voorwaarde dat deze reservatie tijdens de openingsuren en vóór 15u30 geplaatst werd. Werd de reservatie buiten de openingstijden van je winkel of na 15u30 geplaatst, dan zal het artikel 3 uur na opening de volgende werkdag beschikbaar zijn. Kijk altijd naar de openingstijden van de betrokken DreamLand-winkel. Zodra de reservatie beschikbaar is in de DreamLand-winkel, brengt DreamLand de Xtra-klant daarvan op de hoogte. De afhaalcode ontvangt de Xtra-klant per sms, indien zijn/haar gsm-nummer gekend is, en per e-mail. De Xtra-klant moet het pakket binnen de 3 werkdagen na dit bericht ophalen. Laat hij/zij na dit te doen, dan wordt het artikel uit de rekken genomen en wordt de reservatie kosteloos geannuleerd. Een reservatie plaatsen is gratis.

10. Levering op opgegeven (thuis)adres: De Xtra-klant kan opteren voor een levering op een opgegeven (thuis)adres nadat hij/zij de artikelen heeft betaald. DreamLand levert alleen in België. Kleine artikelen worden geleverd via bpost. De leveringsdatum kan door de Xtra-klant gekozen worden binnen een termijn van 3 tot 14 werkdagen op voorwaarde dat het artikel op voorraad is. Het pakket wordt verzonden na ontvangst van de betaling. De leveringsdatum wordt bevestigd per e-mail aan de Xtra-klant. Zware en/of grote artikelen die gekenmerkt worden door een vrachtwagenlogo zichtbaar in het winkelmandje ( ) worden verplicht op een door de Xtra-klant opgegeven (thuis)adres geleverd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. De levering vindt plaats op een weekdag of zaterdag op een dagdeel naar keuze van de Xtra-klant (voormiddag 8u – 14u / namiddag 12u – 20u).
    De levering vindt plaats tot aan de voordeur op het gelijkvloers en de Xtra-klant staat zelf in voor elke verdere (ver)plaatsing en montage. Alleen wanneer de Xtra-klant opteerde voor een betalende montageservice, staat hij/zij niet zelf in voor elke verdere (ver)plaatsing, aansluiting en montage. Sommige artikelen vereisen bepaalde voorbereidende werkzaamheden (metselwerken, grondwerken, aanvragen vergunning, aansluiting nutsvoorzieningen, ...). De verantwoordelijkheid voor deze voorbereide werkzaamheden, ligt steeds bij de Xtra-klant. De Xtra-klant brengt DreamLand minstens drie dagen voor de geplande leveringsdatum op de hoogte indien er (grote) evenementen of wegenwerken zijn gepland die een vlotte levering (kunnen) hinderen. De Xtra-klant moet voorzien in voldoende mankracht om de chauffeur bij te staan bij het uitladen van de grote en/of zware artikelen. De chauffeur/bezorger kan bij de levering een identiteitsbewijs vragen. De Xtra-klant tekent voor ontvangst van de levering van grote/zware artikelen. Het risico op verlies of beschadiging gaat over op het moment van afgifte van de goederen aan de Xtra-klant, of in geval van montage, op het moment dat de montage gefinaliseerd.
    De kost voor een levering op een opgegeven (thuis)adres bedraagt € 5,99 per bestelling. Indien de bestelling evenwel een groot of zwaar artikel bevat, bedraagt de leveringskost € 35. Grote of zware artikelen zijn artikelen waarvan minstens één zijde langer dan 150 cm meet of zwaarder weegt dan 30 kg. Leveringen op zon- of feestdagen zijn niet mogelijk. Deze leveringskosten zijn steeds van toepassing, behoudens uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
    Wanneer een tweede aanbieding zou nodig zijn omdat de afspraak van levering niet werd nagekomen door de Xtra-klant, dan heeft DreamLand het recht om een bijkomende leveringskost aan te rekenen. Indien de montageservice bovenop de prijs van het artikel zal worden aangerekend, wordt dit steeds duidelijk aangegeven. Hetzelfde geldt voor de aanvraag van de montageservice. Eventuele meerwerken zijn bijkomend te betalen overeenkomstig de vooraf gecommuniceerde tarieven. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld, zal de betaling van de artikelen alsook van de montageservice, zijn voldaan vooraleer de montageservice wordt aangevat.

11. Prijzen: De prijs van een artikel slaat steeds op het artikel zoals dat woordelijk wordt omschreven door DreamLand in catalogi, op de webshop, in de omschrijving die bij het artikel in de winkel wordt geplaatst. De prijzen zijn steeds uitgedrukt in euro, inclusief btw en andere wettelijk verplichte bijdrages. Andere, bijkomende, eventueel verplichte, leverings-, bestellings-, montage- of administratieve kosten worden steeds transparant geduid. Bij bestellingen, wordt de prijs bepaald op het ogenblik dat de bestelling door de Xtra-klant is doorgegeven en betaald. Bij reservaties, wordt de prijs vastgeprikt op het ogenblik dat de reservatie gebeurt, niet op het tijdstip van betaling bij afhaling.

12. Betaling: De betalingsmogelijkheden variëren afhankelijk van de wijze waarop de Xtra-klant in contact komt met DreamLand. Een betaling kan in het Afhaalpunt plaatsvinden, online of per overschrijving. DreamLand aanvaardt in bepaalde gevallen ook CM-waardebonnen, geschenkkaarten en cadeaucheques als betaalmiddel. Raadpleeg via een medewerker, onze website of de Klantendienst de exacte voorwaarden waaronder je deze bonnen, kaarten, cheques of promotiecodes kan inzetten. Ecocheques aanvaardt DreamLand niet. Artikelen, bonnen, cadeaucheques of geschenkkaarten worden in geen geval terugbetaald, behoudens wanneer dwingende (consumenten)wetgeving daarin voorziet.
    Wanneer DreamLand geen betaling ontvangt na factuurdatum, dan wordt automatisch een eerste kosteloze herinneringsbrief gestuurd naar de Xtra-klant. Na verzending van deze herinnering, heeft de Xtra-klant een termijn van 14 kalenderdagen om te betalen zonder bijkomende kosten. Deze termijn gaat in op de derde werkdag na verzending van de herinnering. Een schrijven zal volgen wanneer de betaling uitblijft. Op de totale schuld zal dan van rechtswege en zonder bijkomende ingebrekestelling de maximale verwijlintrest en de maximale forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn zoals voorzien in artikel XIX.4 van het Wetboek Economisch Recht.

13. Afzien van een reservatie vóór aankoop: De Xtra-klant kan zijn reservatie kosteloos annuleren door het artikel niet op te halen in het Afhaalpunt binnen de 14 dagen nadat het in het daarvoor voorziene rek werd geplaatst of te besluiten het artikel, na bezichtiging, achter te laten in het Afhaalpunt en niet mee te nemen naar huis.
    Een Click & Collect reservatie zal kosteloos geannuleerd worden in het geval de Xtra-klant het artikel niet kwam ophalen binnen de 3 werkdagen nadat het opzij werd gelegd of besloot het artikel, na bezichtiging, toch niet te kopen.

14. Aanwezigheid herroepingsrecht bij bestelling: Wanneer de Xtra-klant een artikel via de webshop of Klantendienst bestelde overeenkomstig Artikel 6 (*en er aldus geen sprake is van een reservatie overeenkomstig Artikel 5*), geniet hij/zij een bedenktermijn tot 14 kalenderdagen nadat het artikel geleverd werd. De levering gebeurt op het ogenblik dat het artikel wordt overhandigd aan de Xtra-klant door de vervoerder bij een levering op een opgegeven (thuis)adres. De bedenktermijn laat de Xtra-klant toe het gekochte artikel te beoordelen zoals in een winkel. De Xtra-klant kan het gekochte artikel bekijken en inspecteren. Tijdens deze periode dient de Xtra-klant het gekochte artikel met de nodige zorg te hanteren. De Xtra-klant mag het goed dan ook slechts in die mate uitpakken voor zover dat noodzakelijk is om het inspectie- en testrecht uit te oefenen. Voor dienstovereenkomsten gekoppeld aan een koopovereenkomst, zoals montage, kan de Xtra-klant ook zijn herroepingsrecht uitoefenen zelfs indien de diensten reeds ten dele werden uitgevoerd gedurende de herroepingstermijn. Montage die met instemming van de Xtra-klant start gedurende de bedenktermijn zal evenwel steeds worden aangerekend aan de Xtra-klant pro rata het reeds uitgevoerde. Om het herroepingsrecht uit te oefenen brengt de Xtra-klant DreamLand via een ondubbelzinnige verklaring (bv. in een winkelpunt, per post, telefonisch via de Klantendienst of per e-mail) op de hoogte van zijn herroepingsbeslissing. De Xtra-klant kan ook gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat terug te vinden is op de website www.dreamland.be, maar dit is niet verplicht.

15. Terugbezorgen bij herroeping: De Xtra-klant bezorgt de artikelen die worden herroepen onmiddellijk, uiterlijk 14 kalenderdagen na zijn/haar beslissing om de overeenkomst te herroepen, terug aan DreamLand of de persoon die door de onderneming gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen, tenzij DreamLand heeft aangeboden deze op te halen bij de Xtra-klant . De kosten verbonden aan het retourneren van een artikel bij herroeping zijn voor rekening van de Xtra-klant. Retour is gratis wanneer het kleine artikel wordt binnengebracht in een DreamLand-winkelpunt. Maakt de Xtra-klant gebruik van de retourmogelijkheid via het PostPunt, dan zullen de kosten van deze dienst afgetrokken worden van het terug te betalen bedrag. De retourkost bedraagt € 30 euro. Het is mogelijk dat de retourkost afwijkt van het voormelde bedrag indien de levering gebeurde door een derde in opdracht van DreamLand. De Xtra-klant zal evenwel steeds de retourkost op productniveau kunnen raadplegen vóór hij/zij het artikel bestelt. Het artikel bezorgt de Xtra-Klant best samen met de originele verpakking terug op onderstaande wijze. Wanneer het artikel niet meer verkoopbaar is omdat de Xtra-klant is verder gegaan dan enkel het inspecteren, zal de waardevermindering die het artikel onderging, per schadevergoeding kunnen worden teruggevorderd.
❶ ***Kleine artikelen retourneren (minder dan 30 kg of kleiner dan 1,5 m):*** Neem contact op met de Klantendienst. De Xtra-klant stopt het artikel terug in de originele, eventueel reeds geopende, verpakking; bezorgt het in een DreamLand-winkelpunt terug of via een PostPunt terug door middel van het retourticket dat hij/zij per e-mail mocht ontvangen van de Klantendienst. De Xtra-klant zorgt ervoor dat, wanneer de originele verpakking na het openmaken bij eerste ontvangst onvoldoende bescherming biedt voor een nieuwe verzendbeurt bij retour, hij/zij een extra verpakking voorziet voor het artikel om schade aan het product te voorkomen tijdens transport. De (delen van de) originele verpakking moet(en) wel steeds worden meegestuurd.
❷ ***Grote artikelen retourneren (meer dan 30 kg of groter dan 1,5 m - met de vrachtwagen):*** De Xtra-klant contacteert de Klantendienst. De medewerkers van DreamLand vertellen welke stappen de Xtra-klant moet volgen om het artikel te retourneren. De Xtra-klant is er in elk geval toe gehouden het artikel aan de voordeur op het gelijksvloers klaar te zetten op de dag van retour.

16. Terugbetaling na herroeping: DreamLand zal de Xtra-klant vergoeden bij een correcte herroeping, na ontvangst en controle van het artikel en dit uiterlijk binnen de 14 dagen nadat Dreamland werd geïnformeerd over de beslissing van de Xtra-klant om zijn/haar bestelling te herroepen. Als de Xtra-klant de volledige levering retourneert, dan worden ook de eventuele verzendkosten die hij/zij al betaalde voor de levering, vergoed. De retourkosten blijven evenwel voor rekening van de Xtra-klant, net zoals de kosten verbonden aan een eventueel vastgestelde waardevermindering bij de terugbezorgde goederen. De terugbetaling gebeurt steeds kosteloos voor de Xtra-klant (geen kosten voor betaaltransactie) en met gebruik van hetzelfde betaalmiddel als datgene dat door de Xtra-klant tijdens de oorspronkelijke bestelling werd gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

17. Afwezigheid herroepingsrecht: Wanneer er sprake is van een reservatie van een artikel via de webshop of Klantendienst, geniet de Xtra-klant geen bedenktermijn van 14 kalenderdagen na de levering van het goed. Eens de Xtra-klant in deze gevallen betaald heeft aan de kassa, kan hij/zij niet meer afzien van de aankoop. De koopbeslissing viel in het Afhaalpunt waar de Xtra-klant de mogelijkheid had om het artikel te inspecteren en om vragen te stellen over de kenmerken en functies van het artikel. De Xtra-klant heeft hier dus geen herroepingsrecht.
In sommige gevallen is eveneens wettelijk bepaald dat niet in een bedenktermijn moet worden voorzien hoewel de aankoop op afstand of buiten de verkoopruimte plaatsvond. Voor volgende artikelen geldt het herroepingsrecht onder meer niet: (i) Artikelen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd als de verzegeling is verbroken, (ii) Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling is verbroken, (iii) Artikelen die volgens de specificaties van de koper zijn vervaardigd of die duidelijk voor de koper of een specifieke persoon bestemd zijn. Het gaat bijvoorbeeld om een speciaal voor de koper besteld artikel dat niet standaard aanwezig is in het assortiment van DreamLand; of danig werden gepersonaliseerd bij montage (iv) digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd en die met toestemming van de Xtra-klant reeds werd geleverd/gedownload tijdens de herroepingstermijn met erkenning van het verlies van het herroepingsrecht.

18. Rekeningnummer terugbetaling: Behoudens wanneer de wetgeving DreamLand dwingt een andere wijze van terugbetaling toe te passen, zal een terugbetaling in het kader van een bestelling steeds gebeuren op het rekeningnummer van de rekening waarmee de betaling van de oorspronkelijke bestelling is verricht.

19. Garantie. Wettelijke garantie: De Xtra-klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering voor gebreken aan overstemming, waarbij deze garantietermijn aanvangt bij levering. Deze garantie omvat de herstelling of de vervanging van het gebrekkige goed. Indien evenwel zou blijken dat de herstelling of de vervanging niet mogelijk is, buiten verhouding zou zijn voor DreamLand of ernstige overlast zou berokkenen aan de Xtra-klant, dan verbindt DreamLand er zich toe om de Xtra-klant een passende prijsvermindering toe te staan of, bij ernstige niet-conformiteit, de koopovereenkomst te ontbinden en de gehele prijs terug te betalen, mits teruggave van het goed door de Xtra-klant. Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan DreamLand uiterlijk binnen de twee kalendermaanden volgend op de dag van het vaststellen van het betreffende gebrek op straffe van verval van het recht om een dergelijke vordering in te stellen. Wanneer de Xtra-klant het artikel afhaalde in een Afhaalpunt, dan bezorgt hij/zij het artikel terug met het garantiebewijs in een DreamLand-winkel. Bij het zich voordoen van een niet-conformiteit bij een artikel dat aan huis werd geleverd, dient de Xtra-klant contact opnemen met de Klantendienst om praktische afspraken te maken wat betreft het terugbezorgen van het artikel aan DreamLand. DreamLand kan beslissen om het niet-conforme artikel op te halen aan de straatdeur op het gelijkvloers, dan wel het artikel aan huis aan herstelling te onderwerpen. Wanneer de Xtra-klant ondanks verschillende verwittigingen van DreamLand nalaat een hersteld artikel op te halen, verwittigt DreamLand de Xtra-klant nog een laatste keer over de uiterlijke ophaaldatum per aangetekend schrijven. Indien de Xtra-klant het artikel twee weken na dit schrijven niet heeft opgehaald of een afspraak heeft gemaakt om het artikel op te halen, besluit DreamLand dat de Xtra-klant afstand heeft gedaan van het artikel. Commerciële garantie: Op sommige artikelen wordt een commerciële garantie verleend door DreamLand. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. Gedetailleerde informatie over de commerciële garantie is per artikel terug te vinden op de website van DreamLand of te verkrijgen via de Klantendienst. Uitsluitingen: Niet-conformiteit ontstaan als een gevolg van een ongeluk, een verergering van de toestand door nalatigheid, een valpartij, het gebruik van het artikel in strijd met het doel en de bestemming waarvoor het werd ontworpen, het niet-naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, het doen van aanpassingen of wijzigingen aan het toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden geremedieerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door DreamLand aangewezen derde. De Xtra-klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. Fabrieksgarantie: Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van DreamLand, geldt voor bepaalde artikelen eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Xtra-klant aan de door de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.

20. Montageservice**:** De montageservice is enkel mogelijk voor een aantal geselecteerde artikelen uit het assortiment, waarbij uitdrukkelijk vermeld wordt dat er een montageservice voorhanden is. In geval van montage, moet de Xtra-klant voor eigen rekening en risico te zorgen dat de toegang tot de plaats van aflevering en/of montage onbelemmerd kan bereikt worden; de aangewezen plaats van opstelling geschikt is voor plaatsing en montage; voldaan werd aan alle voorwaarden voor plaatsing zoals opgenomen in de checklist voor het laten plaatsen van het geleverde goed, welke op het ogenblik van de bestelling werd doorgegeven.
DreamLand aanvaardt enkel aansprakelijkheid met betrekking tot de werking van de door haar gemonteerde artikelen indien de Xtra-klant zelf alle nodige voorzieningen en voorbereidingen heeft getroffen teneinde ervoor te zorgen dat de plaats van montage een correcte installatie mogelijk maakt.
Wanneer de voorwaarden inzake de vereiste voorbereidingen, inclusief de voorwaarden van de checklist niet werden voldaan, behoudt DreamLand zich het recht voor niet over te gaan tot de montage en zullen zij de gemaakte verplaatsings- en planningskosten op de Xtra-klant kunnen verhalen.
Indien de werkzaamheden van installatie en montage worden verhinderd of vertraagd door zaken waarvoor de Xtra-klant verantwoordelijk is, zullen alle kosten die hieruit voortvloeien door DreamLand aan de Xtra-klant worden doorgerekend.

21. Terugname Elektrische en Elektronische Apparaten: De Xtra-klant heeft het recht een oud elektrisch of elektronisch apparaat in te leveren bij aankoop van een nieuw artikel van hetzelfde type. Indien hij/zij hiervan gebruik wenst te maken bij een levering aan huis, dient hij/zij ten laatste 4 dagen vóór de levering contact op te nemen met de Klantendienst.

22. Website- en appgebruik: De Xtra-klant is bekend met de beperkingen en de risico's van het gebruik van internet of enig ander medium waarmee DreamLand zijn diensten nu en in de toekomst ter beschikking stelt. Ook is de Xtra-klant bekend met de risico's van het digitaal of elektronisch opslaan en overbrengen van informatie. De Xtra-klant aanvaardt dat DreamLand niet aansprakelijk is voor enig schade door het gebruik van hun websites of het internet als gevolg van voormelde risico's.
DreamLand kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van websites of apps die via links op hun website beschikbaar zijn. Het loutere feit dat deze links beschikbaar zijn op de website/app van DreamLand houdt op geen enkel moment enige goedkeuring, aanvaarding of erkenning in van die andere websites/apps. Bovendien is het de eigen verantwoordelijkheid van de Xtra-klant om te controleren of die websites/apps vrij zijn van virussen en andere programma's of zaken die schadelijk zouden kunnen zijn voor zijn apparatuur.

23. Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden: Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevangen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert.
Het feit dat DreamLand nalaat de strikte toepassing van één of meerdere van de bepalingen van deze voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als een stilzwijgende afstand van de rechten waarover zij beschikt en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen.
DreamLand behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen. Op lopende overeenkomsten, blijven evenwel steeds de algemene voorwaarden gelden die van toepassing waren op het ogenblik van de totstandkoming van de overeenkomst. Elke reservatie of bestelling na een wijziging van de Algemene Voorwaarden Xtra DreamLand Webshop, houdt een kennisname en aanvaarding in van de nieuwe, op dat ogenblik geldende Algemene Voorwaarden.

24. BeCommerce-gedragscode: DreamLand onderschrijft de BeCommerce gedragscode. Inzage in deze gedragscode is steeds te verkrijgen via www.becommerce.be of via de Klantendienst waar ook een kopie kan worden opgevraagd.

25. Vragen of klachten: De Xtra-klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningsservice aanbiedt. Via www.ombudsmanvoordehandel.be kan de Xtra-klant een elektronisch klachtenformulier versturen. Dit formulier kan ook worden gedownload en per e-mail naar info@ombudsmanvoordehandel.be of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht.
Woont de Xtra-klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online aankopen ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (http://ec.europa.eu/odr) terecht in zijn eigen taal.

26. Preventie namaak: DreamLand biedt te allen tijde enkel producten aan die zij aankoopt bij de originele fabrikanten en hun groothandelaars. Bij twijfel rond de echtheid van producten kan de Xtra-Klant meer informatie en tips vinden op de website www.eccbelgie.be. Bij vermoeden van namaak kan de Xtra-klant ook steeds een klacht indienen via het Meldpunt https://meldpunt.belgie.be/meldpunt.

27. Privacy en bescherming van persoonsgegevens: Het gebruik van de in deze Algemene Voorwaarden omschreven dienstverlening vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Xtra-klant is uitermate belangrijk voor DreamLand. DreamLand maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Xtra-klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. DreamLand verwerkt de persoonsgegevens van de Xtra-klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Xtra. Deze Privacyverklaringen zijn online te raadplegen of kunnen worden opgevraagd via de Klantendienst. De Privacyverklaringen kunnen van tijd tot tijd aangepast worden. De Xtra-klant verbindt zich ertoe de Klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde DreamLand toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

v0202310010