

1. Identificatie

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, offertes, verkopen, leveringen en diensten van *Tante Sie VOF*

Ondernemingsnummer/BTW-nummer: BE0818945066

Adres maatschappelijke zetel: Rue de l'Arbouchet 1, 6670 Limerlé-Steinbach

E-mail: info@tantesie.be

Telefoon: mobiel 0472644641

2. Toepassingsgebied

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten van *Tante Sie*, waaronder verkoop in het ijssalon, verkoop via de ijskar, leveringen, catering, bedrijfsfeesten, communies, schoolfeesten, openbare evenementen, verenigingen voor zowel B2B- als B2C-opdrachten, groothandel en/of distributie.

3. Offertes en bestellingen

Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 15 kalenderdagen tenzij anders vermeld. Offertes en bestellingen worden aangevraagd/geplaatst uitsluitend via mail op het adres: bestellingen@tantesie.be. Offertes en bestellingen worden goedgekeurd met een handtekening van de klant en zijn pas geldig na schriftelijke bevestiging door *Tante Sie* of na ontvangst van een voorschot. Schriftelijke bevestiging via mail geldt eveneens als goedkeuring en wordt als rechtsgeldig beschouwd.

Bestellingen met een gewenste leverings- of uitvoeringstermijn van minder dan twee (2) weken na de besteldatum, worden gekwalificeerd als spoedopdrachten. *Tante Sie* behoudt zich het recht om voor dergelijke spoedopdrachten een extra administratieve- of productietoeslag aan de klant door te rekenen.

4. Prijzen

Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro.

Voor consumenten zijn prijzen inclusief BTW tenzij anders vermeld.

Voor professionele klanten zijn prijzen exclusief BTW tenzij anders vermeld.

Extra kosten zoals verplaatsingen, parkeerkosten, vergunningen of bijzondere logistieke kosten kunnen afzonderlijk worden aangerekend. *Tante Sie* houdt zich eraan om dit voorafgaandelijk te vermelden.

5. Voorschotten

Zowel voor B2C als voor B2B zal voor alle activiteiten/bestellingen een voorschot van 30% gehanteerd worden vanaf een totaal factuurbedrag van 1000€. Dit bedrag wordt bij de slotfactuur verrekend.

Tante Sie behoudt zich het recht om de opstart van de productie en de definitieve planning van het evenement op te schorten totdat het verschuldigde voorschot integraal is voldaan. Eventuele vertragingen inzake de levering, planning of uitvoering ten gevolge van de laattijdige betaling van het voorschot, kunnen op geen enkel moment worden verhaald op *Tante Sie*.

Indien het voorschot niet binnen de gestelde betalingstermijn van acht (8) kalenderdagen, na goedkeuring van de offerte en/of bestelling is ontvangen, behoudt *Tante Sie* zich het recht voor om de overeenkomst eenzijdig en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden, waarbij de eventueel reeds gemaakte kosten integraal aan de klant worden doorberekend.

6. Reservatie van de ijskar

De organisator dient een veilige en bereikbare standplaats te voorzien.

De organisator staat in voor alle noodzakelijke vergunningen, toelatingen en verzekeringen die vereist zijn voor het evenement.

Indien elektriciteit nodig is, moet een conforme aansluiting beschikbaar zijn.

Tante Sie behoudt zich het recht voor de dienstverlening te weigeren indien de veiligheid van personeel, bezoekers of materiaal niet gegarandeerd is.

6.1. Minimaaltallen en wijzigingen

Het definitieve aantal personen dient uiterlijk 7 kalenderdagen voor het evenement schriftelijk te worden bevestigd.

Bij vermindering van het aantal deelnemers na deze termijn blijft het laatst bevestigde aantal factureerbaar. Een beperkte meerafname op de dag zelf wordt aangerekend volgens de geldende tarieven.

Tante Sie behoudt zich het recht offertes aan te passen volgens de gewijzigde situatie bij een verschil van meer dan 20%.

7. Annuleringen

Particulieren:

- Meer dan 30 dagen vooraf: terugbetaling voorschot min €50 administratiekosten.
- 14 tot 30 dagen vooraf: 50% van het voorschot verschuldigd.
- Minder dan 14 dagen vooraf: voorschot volledig verworven.
- Minder dan 48 uur vooraf: volledige overeengekomen prijs verschuldigd.

Professionele klanten:

- Meer dan 30 dagen vooraf: 25% van het orderbedrag als schadevergoeding met een minimum van 100€
- 14 tot 30 dagen vooraf: 50% van het orderbedrag als schadevergoeding met een minimum van 150€
- Minder dan 14 dagen vooraf: 100% van het orderbedrag als schadevergoeding met minimum van 250€

8. Weersomstandigheden

Tante Sie werkt zoveel mogelijk onder alle normale weersomstandigheden.

Extreme weersomstandigheden die de veiligheid, toegankelijkheid of kwaliteit van de dienstverlening in gevaar brengen, kunnen aanleiding geven tot verplaatsing, aanpassing of annulering zonder aansprakelijkheid.

9. Leveringen en afhalingen

Levertermijnen en afhaalmomenten zijn steeds indicatief.

Groothandel/distributie: Twee wekelijkse leveringen, telkens op maandag of dinsdag, tenzij anders overeengekomen. Elke extra levering buiten deze termijn zal automatisch een kost met zich meebrengen van 125€ per rit.

Voor spoedbestellingen met een gewenste levertijd binnen de tien (10) dagen behoudt *Tante Sie* zich het recht om het levermoment naar best vermogen in te plannen, los van de wens van de klant. *Tante Sie* behoudt zich het recht voor om een bestelling al dan niet gedeeltelijk, te annuleren of de levering uit te stellen wanneer de operationele capaciteit ontoereikend is om aan de plotselinge marktvraag te voldoen. In dergelijk geval kan *Tante Sie* niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade voortvloeiend uit de laattijdige levering.

Vertragingen als gevolg van verkeer, technische problemen, weersomstandigheden of overmacht geven geen recht op schadevergoeding.

10. Bewaring van alle ijsproducten van Tante sie

Na levering of afhaling gaat de verantwoordelijkheid voor correcte bewaring over op de klant. De klant (B2B en B2C) is er zich van bewust dat het hier om een diepgevroren product gaat en dient de aangegeven instructies na te leven.

De klant dient de koudketen te respecteren. Bewaring van het ijs geschiedt steeds op -18° tot -20°. *Tante Sie* kan niet aansprakelijk worden gesteld voor kwaliteitsverlies na overdracht.

11. Allergenen en voedselveiligheid

Onze producten kunnen onder meer melk, lactose, eieren, glutenbevattende granen, noten, pinda's, soja, sesam en andere wettelijk erkende allergenen bevatten.

Een allergenenoverzicht is beschikbaar op aanvraag.

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan kruisbesmetting nooit volledig worden uitgesloten.

Klanten met allergieën of intoleranties dienen dit vóór bestelling te melden.

Tante Sie kan niet aansprakelijk worden gesteld indien allergieën of intoleranties niet vooraf of onvoldoende werden meegedeeld.

12. Facturatie en betaling

Facturen zijn betaalbaar op de vervaldatum vermeld op de factuur.

Bij niet-betaling door de klant zijn van rechtswege verwijntresten verschuldigd overeenkomstig de Belgische wetgeving inzake betalingsachterstand bij handelstransacties.

Daarnaast kan een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande saldo worden aangerekend met een minimum van €50.

13. Eigendomsvoorbehoud

Vanwege de aard van de producten (alle food vers- en diepvriesproducten, in het bijzonder alle ijscreaties) is het herroepingsrecht uitgesloten.

Producten die na levering niet worden geaccepteerd of die de koper wil retourneren, worden om redenen van gezondheidsbescherming en hygiëne niet teruggenomen.

Distributie en groothandel: Alle geleverde bakken, deksels, verpakkingen blijven te allen tijde exclusieve eigendom van *Tante Sie*. Het is de wederpartij niet toegestaan deze goederen te verkopen, door te verhuren, in onderhuur te geven of op enigerlei wijze aan derden ter beschikking te stellen, zonder voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van *Tante Sie*.

13/1. Intellectuele eigendomsrechten

Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de producten, de website, teksten, afbeeldingen, de merknaam en het logo berusten uitsluitend bij *Tante Sie*. De merknaam *Tante Sie* is een officieel geregistreerd handelsmerk (trademark). Het is de koper en derden niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van *Tante Sie* gebruik te maken van deze merken, logo's of andere intellectuele eigendommen

14. Materiële schade

De klant is aansprakelijk voor schade veroorzaakt aan de ijskar, apparatuur, vitrines, diepvriezers, meubilair of ander materiaal van *Tante Sie* door hemzelf, zijn gasten, medewerkers of aangestelden. Deze schade dient vergoed te worden door de klant tegen catalogowaarde (indien nodig met expertise, in geval van ijskar).

Alle bakken en deksels en materialen die ter beschikking worden gesteld voor het vervoer, gebruikt om de producten van *Tante Sie* op een goede manier te kunnen bewaren en die ter beschikking worden gesteld van de klant, bevatten een waarborg van 2€ per stuk. Verrekening zal geschieden op factuur.

15. Aansprakelijkheid

Tante Sie is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een bewezen zware fout. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag van de betrokken factuur.

Indirecte schade, gevolgschade, winstverlies, reputatieschade en gemiste inkomsten zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

16. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan: storm, sneeuw, overstromingen, pandemieën, ziekte, stakingen, verkeersproblemen, stroomstoringen, technische defecten, overheidsmaatregelen of andere omstandigheden buiten de redelijke controle van *Tante Sie* vallen.

In dergelijke gevallen wordt overeenkomst aangepast, uitgesteld of beëindigd zonder schadevergoeding.

17. Privacy (AVG/GDPR)

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor klantenbeheer, reservaties, facturatie, communicatie en uitvoering van overeenkomsten en slechts bewaard voor de periode die nodig is om een goede communicatie te vrijwaren.

De verwerking gebeurt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

18. Klachten

Leveren en ophalen van diepvriesproducten: De klant wordt geacht zijn levering te controleren bij aankomst/afhaling en de leverbon te ondertekenen voor goede ontvangst.

Alsnog heeft de klant het recht om binnen de 24 uur na levering, een onregelmatigheid te melden, schriftelijk en gemotiveerd via mail.

Na deze termijn wordt de prestatie geacht definitief te zijn aanvaard.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

Geschillen vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement waar de maatschappelijke zetel van *Tante Sie* gevestigd is.