Algemene verkoopvoorwaarden CEYMAT BV

Versie van 24 oktober 2026. Deze versie geldt voor overeenkomsten gesloten vanaf die datum. Eerdere overeenkomsten blijven onderworpen aan de voorwaarden die toen golden.

1. Wie zijn wij?

CEYMAT BV, met als commerciële benaming CEYMAT Bouwmaterialen.
Maatschappelijke zetel en winkel: Muidepoort 124, 9000 Gent, België.
Ondernemingsnummer 1038.404.596 – btw BE 1038.404.596.
E-mail: info@ceymat.be – telefoon: 0492 51 65 00 – website: www.ceymat.be.
Openingsuren winkel: maandag tot vrijdag 7u00–17u30, zaterdag 8u00–13u00.

2. Toepassing

2.1 Deze voorwaarden gelden voor verkopen door CEYMAT via de webshop, in de winkel en via offertes.

2.2 Wij maken onderscheid tussen:

- **consumenten**: natuurlijke personen die kopen voor doeleinden buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- **professionele klanten (B2B)**: wie koopt voor zijn beroeps- of bedrijfsactiviteit.

Een btw-nummer opgeven maakt een aankoop niet automatisch professioneel; de bestemming van de aankoop is beslissend.

2.3 Wat CEYMAT en de klant schriftelijk afzonderlijk afspreken (bijvoorbeeld in een offerte, orderbevestiging of B2B-overeenkomst), gaat voor op deze voorwaarden. Algemene voorwaarden van een professionele klant gelden alleen als CEYMAT ze schriftelijk aanvaardt.

2.4 De dwingende rechten van consumenten blijven altijd gelden. Niets in deze voorwaarden beperkt het wettelijke herroepingsrecht, de wettelijke garantie of de rechten bij een gebrek aan overeenstemming.

3. Producten, informatie en advies

3.1 De productpagina, offerte of orderbevestiging vermeldt het product, de uitvoering en de verkoopeenheid (bijvoorbeeld per stuk, per paar, per doos of per rol). Foto's van een productreeks kunnen illustratief zijn; u ontvangt het product dat in de omschrijving en de bestelling staat.

3.2 Twijfelt u over afmetingen, kleur, aansluiting, compatibiliteit of toepassing? Vraag het ons vóór de bestelling. Ons advies is gebaseerd op de informatie die u ons geeft. Voor plaatsing en verwerking gelden de technische fiches en voorschriften van de fabrikant en de toepasselijke normen.

4. Prijzen

4.1 Alle prijzen zijn in euro. In de webshop en de winkel tonen wij consumenten de totaalprijs inclusief btw. Bij professionele klanten kunnen prijzen exclusief btw worden vermeld; dat wordt dan duidelijk aangegeven.

4.2 Webshopbestellingen worden afgehaald bij CEYMAT; daarvoor rekenen wij geen kosten aan. Levering is alleen mogelijk via een afzonderlijke offerte waarin de leveringskosten vooraf vermeld staan.

4.3 Op een gesloten overeenkomst blijft de overeengekomen prijs van toepassing. Bij een kennelijke vergissing in een prijs of productgegeven – een fout die u redelijkerwijs kon opmerken – nemen wij vóór uitvoering contact met u op; u mag dan kosteloos annuleren.

4.4 Professionele klanten kunnen na goedkeuring specifieke prijzen of kortingen krijgen. Die zijn persoonlijk en vertrouwelijk.

5. Bestelling en totstandkoming van de overeenkomst

5.1 **Webshop.** U doorloopt de bestelstappen, bevestigt dat u deze voorwaarden aanvaardt en plaatst uw bestelling met de knop met betalingsverplichting. Wij sturen een orderbevestiging per e-mail, met in bijlage deze voorwaarden en het modelformulier voor herroeping.

5.2 **Offerte.** Een offerte vermeldt haar geldigheid en de voorwaarden van de aanbieding. De overeenkomst komt tot stand wanneer u de offerte binnen die geldigheid aanvaardt (bijvoorbeeld door ze online te ondertekenen of te betalen).

5.3 **Winkel.** De overeenkomst komt tot stand aan de kassa.

5.4 Is een besteld product niet leverbaar? Dan verwittigen wij u zo snel mogelijk. U kiest dan tussen een redelijke nieuwe termijn of kosteloze annulering met terugbetaling van wat u al betaalde.

6. Betaling

6.1 U betaalt met de betaalmethoden die in de webshop, op de offerte of op de factuur worden aangeboden. Voor webshopbestellingen kan betaling vooraf gevraagd worden; dit wordt vóór de bestelling getoond.

6.2 De vervaldag staat op de orderbevestiging, de offerte of de factuur. Individueel afgesproken betalingstermijnen blijven van toepassing.

6.3 Deze voorwaarden bevatten geen bedingen over verwijlinteresten, schadevergoedingen of boetes bij laattijdige betaling. Voor consumenten gelden in elk geval de wettelijke regels van boek XIX van het Wetboek van economisch recht, waaronder een eerste kosteloze herinnering.

7. Afhaling en levertermijn

7.1 **Afhalen.** Webshopbestellingen worden afgehaald bij CEYMAT, Muidepoort 124, 9000 Gent. In de webshop is dat de enige leverwijze: er is geen gratis standaardlevering en geen pakketverzending. Wacht op onze bevestiging dat uw bestelling klaarstaat; daarna haalt u ze af tijdens de openingsuren of op een afgesproken moment.

7.2 **Voorraad en bestelling bij leveranciers.** Producten op voorraad zetten wij zo snel mogelijk klaar. Producten die wij bij een leverancier moeten bestellen, kunnen meer tijd vragen. Een verwachte datum die wij meedelen (bijvoorbeeld op basis van informatie van de leverancier), is een inschatting. Alleen een termijn of datum die wij uitdrukkelijk met u afspreken, is een vaste levertermijn.

7.3 **Consumenten – uiterste termijn.** Is geen termijn afgesproken, dan staat uw bestelling zonder onnodige vertraging en uiterlijk 30 dagen na de overeenkomst voor u klaar. Lukt dat niet, of halen wij een afgesproken termijn niet, dan verwittigen wij u. U kunt ons een passende bijkomende termijn geven en, als wij die ook niet halen, de overeenkomst beëindigen. Was de termijn essentieel en vooraf afgesproken, of weigeren wij te leveren, dan kunt u de overeenkomst meteen beëindigen. Wat u al betaalde, betalen wij dan onverwijld terug.

7.4 **Bij afhaling.** Controleer uw bestelling bij afhaling en meld zichtbare schade, ontbrekende of verkeerde producten zo snel mogelijk. Het risico op verlies of beschadiging gaat op u over wanneer u de producten in ontvangst neemt.

7.5 Deze afhaal- en leverwerkwijze beperkt het wettelijke herroepingsrecht, de wettelijke garantie en uw rechten bij een verkeerde of defecte levering niet (artikels 9 en 10).

8. Levering via offerte

8.1 Levering aan huis of op de werf gebeurt alleen na een afzonderlijke offerte en uw akkoord over de kosten, het leveradres, de timing en de losmogelijkheden. Die afspraken staan in de offerte en gelden pas nadat u ze aanvaardt. Sluit een consument zo'n offerte op afstand, dan vermeldt de offerte vóór het sluiten van de overeenkomst ook de kosten van terugzending bij herroeping, of een onderbouwde raming daarvan.

8.2 Voor zware, lange of omvangrijke producten en werfleveringen leggen wij in de offerte vast hoe de levering verloopt: bereikbaarheid, lossen en eventuele bijkomende diensten. Bijkomende diensten worden alleen uitgevoerd en aangerekend als u ze vooraf aanvaardt.

8.3 **Consumenten.** Voor de levertermijn gelden dezelfde regels als in artikel 7.2 en 7.3. Het risico op verlies of beschadiging gaat op u over wanneer u of een door u aangewezen derde (niet de vervoerder) de goederen fysiek in bezit neemt. Kiest u zelf een vervoerder die wij niet hebben voorgesteld, dan gaat het risico over bij levering aan die vervoerder.

8.4 **Professionele klanten.** Levertermijnen worden per offerte afgesproken. Het risico gaat over bij afhaling of bij levering op het afgesproken adres, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9. Herroepingsrecht (consumenten, aankoop op afstand)

9.1 **Wanneer?** Koopt u als consument via de webshop, per e-mail of telefoon zonder dat wij elkaar fysiek ontmoeten (een overeenkomst op afstand), dan kunt u de overeenkomst binnen **14 kalenderdagen** herroepen, zonder opgave van reden. Dit geldt ook wanneer u online bestelt en in de winkel afhaalt. Voor een aankoop die u in de winkel sluit, bestaat geen wettelijk herroepingsrecht (zie artikel 11).

9.2 **Termijn.** De termijn begint de dag nadat u (of een door u aangewezen derde, niet de vervoerder) het product fysiek in bezit neemt. Bij een bestelling die in meerdere zendingen wordt geleverd, begint hij de dag na ontvangst van de laatste zending.

9.3 **Hoe herroepen?** Laat ons vóór het einde van de termijn weten dat u herroept:

- via de herroepingsfunctie **“Hier de overeenkomst herroepen”** op www.ceymat.be/herroepen (ook bereikbaar via de link onderaan elke pagina van de webshop): u vult uw naam, uw ordernummer en uw e-mailadres in en klikt op “Herroeping bevestigen”. U ontvangt meteen per e-mail een ontvangstbevestiging met de inhoud van uw herroeping en de datum en het tijdstip van indiening;
- met het modelformulier voor herroeping (download op www.ceymat.be/herroepen en als bijlage bij de orderbevestiging); of
- met een andere ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail aan info@ceymat.be of per brief aan ons adres.

U hebt tijdig herroepen als u uw herroeping vóór het einde van de termijn verstuurt. Voorafgaand akkoord van CEYMAT of een reden is niet nodig.

9.4 **Terugbezorgen.** Bezorg de producten uiterlijk 14 dagen na uw herroeping terug. U kunt ze zelf terugbrengen naar de winkel, Muidepoort 124, 9000 Gent, tijdens de openingsuren, of ze op eigen kosten naar dat adres terugzenden. CEYMAT biedt geen ophaling aan. Verpak de producten zorgvuldig en zo volledig mogelijk. Een geopende of ontbrekende originele verpakking doet uw herroepingsrecht niet vervallen.

9.5 **Kosten van terugzending.** U draagt de rechtstreekse kosten van het terugbezorgen; u kunt de producten ook zelf terugbrengen naar de winkel. Bij een offerte op afstand vermelden wij de kosten van terugzending of een onderbouwde raming vooraf (artikel 8.1).

9.6 **Garantie en verkeerde of defecte levering vallen hier niet onder.** Deze regeling over retourkosten geldt alleen voor de herroeping. Bij een gebrek of een verkeerde of defecte levering gelden de wettelijke garantieregels van artikel 10; herstelling of vervanging is dan kosteloos voor de consument.

9.7 **Terugbetaling.** Wij betalen alle ontvangen bedragen terug, inclusief eventuele leveringskosten tot het bedrag van de goedkoopste standaardlevering die wij aanboden, uiterlijk 14 dagen nadat wij uw herroeping ontvingen. Wij mogen wachten met terugbetalen tot wij de producten hebben ontvangen of tot u aantoont dat u ze hebt teruggezonden, naargelang wat eerst gebeurt. Wij gebruiken hetzelfde betaalmiddel als bij uw aankoop, tenzij u uitdrukkelijk met een ander kosteloos betaalmiddel instemt. Herroept u slechts een deel van de bestelling, dan betalen wij het overeenstemmende deel terug.

9.8 **Waardevermindering.** U mag het product behandelen en bekijken zoals in een winkel, om de aard, de kenmerken en de werking vast te stellen. Bent u verder gegaan (bijvoorbeeld door het product te plaatsen, te verwerken of te gebruiken), dan kunnen wij de waardevermindering die daardoor ontstaat in rekening brengen.

9.9 **Wettelijke uitzonderingen.** Het herroepingsrecht geldt niet voor:

- producten die volgens uw specificaties zijn vervaardigd of duidelijk voor u persoonlijk bestemd zijn;
- verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- de andere uitzonderingen van artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht, voor zover van toepassing.

Een standaardproduct dat wij speciaal voor u bij een leverancier bestellen, valt niet onder een uitzondering en kan dus wel herroepen worden.

10. Wettelijke garantie, conformiteit en klachten

10.1 **Consumenten** hebben recht op de wettelijke garantie: wij leveren een product dat beantwoordt aan de overeenkomst. Voor nieuwe producten geldt een termijn van 2 jaar vanaf de levering. Een gebrek dat binnen die

termijn verschijnt, wordt vermoed bij de levering te hebben bestaan, tenzij wij het tegendeel bewijzen. CEYMAT is als verkoper uw aanspreekpunt; een fabrieksgarantie komt bovenop uw wettelijke rechten en vervangt ze niet.

10.2 U hebt eerst recht op kosteloze herstelling of vervanging. Is dat onmogelijk, onevenredig, of lukt het niet binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast, dan hebt u recht op prijsvermindering of, behalve bij een gering gebrek, op ontbinding van de koop.

10.3 Meld een gebrek of verkeerde levering zo snel mogelijk aan info@ceymat.be of 0492 51 65 00, met uw ordernummer en een korte omschrijving. Foto's helpen ons, maar zijn geen voorwaarde.

10.4 Een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van verkeerd gebruik, foutieve plaatsing of verwerking, normale slijtage of onoordeelkundige bewaring is geen gebrek aan overeenstemming. Wij beoordelen dat geval per geval.

10.5 **Professionele klanten** melden zichtbare gebreken bij voorkeur bij afhaling of levering en andere gebreken zo snel mogelijk na ontdekking. Hun rechten worden bepaald door de wet en de afspraken per bestelling.

11. Vrijwillige retour of ruiling buiten het herroepingsrecht

11.1 Voor aankopen in de winkel en voor professionele klanten bestaat geen wettelijk herroepingsrecht. Een retour of ruiling is dan een vrijwillige service van CEYMAT, alleen na voorafgaand overleg en alleen voor producten die ongebruikt en compleet zijn.

11.2 Deze regeling beperkt nooit het wettelijke herroepingsrecht bij een aankoop op afstand, de wettelijke garantie of uw rechten bij een gebrek aan overeenstemming.

12. Aansprakelijkheid en overmacht

12.1 Wij voeren de overeenkomst zorgvuldig uit. Ten aanzien van **consumenten** beperkt of sluit CEYMAT haar aansprakelijkheid niet uit verder dan de wet toelaat; voor schade door opzet of zware fout van CEYMAT, en bij overlijden of lichamelijk letsel, geldt geen beperking.

12.2 Ten aanzien van **professionele klanten** is CEYMAT niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals winstderving, productieverlies of schade aan derden), behalve bij opzet of zware fout, en voor zover dwingend recht dit toelaat.

12.3 Kunnen wij door overmacht – een onvoorzienbare omstandigheid buiten onze wil die de uitvoering onmogelijk maakt – niet (tijdig) leveren, dan verwittigen wij u zo snel mogelijk. U kunt dan kosteloos annuleren en krijgt wat u al betaalde terug. Een vertraging bij een leverancier of vervoerder geldt niet automatisch als overmacht.

13. Persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens ons privacybeleid: www.ceymat.be/privacy-beleid.

14. Klachten en geschillen

14.1 Hebt u een klacht? Neem eerst contact op via info@ceymat.be of 0492 51 65 00. Wij zoeken samen met u een oplossing.

14.2 Consumenten kunnen voor informatie of bemiddeling terecht bij de Consumentenombudsdienst: www.consumentenombudsdienst.be.

14.3 Op deze voorwaarden en de overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing, met behoud van de dwingende bescherming die consumenten genieten volgens het recht van hun gewone verblijfplaats. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank die volgens de wettelijke regels bevoegd is.

Bijlage: modelformulier voor herroeping

Het modelformulier staat op www.ceymat.be/herroepen (downloadbaar als pdf) en wordt meegestuurd met elke orderbevestiging.