

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN (AVV) VOOR ONLINE VERKOOP VAN ACTIVITEITEN VAN DE SPORTDIENST VAN DE STAD GENT

Stad Gent

Botermarkt 1

9000 Gent

Ondernemingsnummer / BTW: BE0207451227

Artikel 1 Toepassingsgebied

§1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle online transacties tussen de Stad Gent en de Klant in het kader van de Bestelling van Activiteiten die worden aangeboden door de 'webshop' van de Sportdienst van de Stad Gent.

§2. Het online betalen is niet in alle gevallen mogelijk, in dat geval volgt een betalingsuitnodiging, zoals bepaald in de toepasselijke retributiereglementen van de Stad Gent.

Artikel 2 Hoedanigheid organisator online verkoop

De webshop is het online verkooppunt voor het Sportaanbod van de Stad Gent. De webshop is te bereiken via **www.stad.gent/sport**.

Artikel 3 Begrippen

De termen van deze algemene voorwaarden worden als volgt begrepen:

Activiteit: een dienst die aangeboden wordt met een start- en eindmoment, zoals een sportkamp, cursus of lessenreeks (niet limitatief), die door de Sportdienst van de Stad Gent online wordt aangeboden.

AVV: afkorting voor huidige algemene verkoopsvoorwaarden;

Bestelling: een keuze van de Klant uit de Activiteiten die een betalingsverbintenis impliceert.

Bestelproces: de stappen die de Klant doorloopt om een keuze uit het Sportaanbod te Reserveren.

Betalingsuitnodiging: de betalingsuitnodiging zoals bepaald in de toepasselijke retributiereglementen van de Stad Gent.

Klant: iedere natuurlijke persoon van minstens 18 jaar of rechtspersoon die een Bestelling plaatst.

Indien de Bestelling wordt geplaatst in naam van een feitelijke vereniging, wordt als Klant beschouwd de natuurlijke persoon van minstens 18 jaar die de Bestelling plaatst.

Koopovereenkomst: de online koopovereenkomst tussen de Stad Gent en de Klant, die geldt als een overeenkomst op afstand, zijnde iedere overeenkomst die wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige

fysieke aanwezigheid van de aanbieder en de Klant en waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand (online, telefoon, mail etc.).

Partijen: de Stad Gent en de Klant.

Reserveren: het voorbehouden van een Activiteit voor de Klant. Het voorwerp van de reservatie wordt vastgelegd voor de Klant en kan niet meer door een andere Klant gereserveerd worden.

Sportaanbod: een sportterrein, een Activiteit en/of materiaal zoals beschreven in de toepasselijke retributiereglementen van de Stad Gent.

Sportprofiel: het website-onderdeel met de persoonlijke gegevens van de Klant en het overzicht van de door hem/haar geplaatste Bestellingen.

Artikel 4 Algemene bepalingen

§1. De Klant erkent kennis te hebben genomen van de AVV en verklaart zich akkoord met de inhoud ervan door het bevestigen van de Bestelling.

§2. Deze AVV zijn beschikbaar op de website van de Stad Gent in een formaat dat de Klant kan opslaan of afdrukken.

§3. De Bestellingen van de Klant worden door de Stad Gent tijdelijk bewaard na sluiting van de overeenkomst, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Klant kan deze te allen tijde in het Sportprofiel terugvinden.

§4. De Klant aanvaardt dat de (elektronische) communicatie en de door de back-office-toepassing opgeslagen elektronische bestanden kunnen dienen als bewijs van ieder ter zake dienend feit.

§5. De Stad Gent behoudt zich het recht voor om de AVV op om het even welk moment te wijzigen. De wijzigingen van de AVV zullen van toepassing zijn vanaf de publicatie ervan op de homepage van de webshop van de Sportdienst van de Stad Gent.

§6. Elke Bestelling na een wijziging van de AVV houdt een aanvaarding in van de nieuwe AVV. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de geldende AVV te raadplegen alvorens de Bestelling te bevestigen.

Artikel 5 Prijzen

§1. Voor de online aankopen gelden de prijzen vermeld op de webshop op het ogenblik van de online Bestelling, onder voorbehoud van prijswijzigingen en/of fouten.

§2. Indien het bedrag vermeld op de webshop verschilt van het bedrag vermeld in het toepasselijke retributiereglement, dan geldt de prijs vermeld in het retributiereglement.

§3. Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn inclusief btw, taksen, diensten en verzendkosten.

Artikel 6 Totstandkoming van de Koopovereenkomst

§1. Door het publiceren van het Sportaanbod op de webshop doet de Stad Gent een bindend aanbod. Door de bevestiging van een Bestelling, aanvaardt de Klant dit aanbod en komt de Koopovereenkomst tussen de Partijen tot stand.

§2. De Koopovereenkomst wordt gesloten in het Nederlands. Alle verdere communicatie tussen de Stad Gent en de Klant zal in het Nederlands gebeuren.

§3. Bij elke nieuwe Bestelling dient de Klant te bevestigen dat hij deze AVV aanvaardt, zo niet kan hij de Bestelling niet afronden.

§4. Om een Bestelling te plaatsen (inschrijven, inschrijven op wachtlijst of reservering) dient de Klant de stappen te doorlopen van het Bestelproces zoals bepaald in artikel 9.

Artikel 7 Online betalingssystemen

De Activiteiten die de Klant online bestelt, kunnen online uitsluitend worden betaald met één van volgende aangeboden betalingssystemen: bancontact/MisterCash, Maestro, Mastercard en Visa.

Artikel 8 Kosten online betaling

Er worden geen administratieve kosten aangerekend voor een online betalingstransactie geïnitieerd vanuit de webshop.

Artikel 9 Het bestel- en annulatieproces

9.1. Bestelproces

Het Bestelproces bestaat uit vier stappen (1) Selecteren, (2) Bestellen, (3) Betalen en (4) bevestiging.

STAP 1: Selecteren

De Klant selecteert een Activiteit. Wanneer een bepaalde Activiteit volzet is, heeft de Klant de mogelijkheid om hiervoor een plaats op de wachtlijst te selecteren.

STAP 2: Bestellen

Door de Klant geselecteerde Activiteit(en) worden samengebracht in diens winkelmandje. In dit winkelmandje kan de Klant diens selectie bekijken en eventueel aanpassen alvorens over te gaan tot de Bestelling.

Een winkelmandje wordt gedurende 30 minuten bewaard. Indien de Klant niet binnen deze periode bestelt, zal diens winkelmandje leeggemaakt worden en wordt het Bestelproces afgebroken.

Bepaalde Bestellingen kunnen online betaald worden, in dat geval dient de Klant een betaalwijze te selecteren (zie stap 3). Bij het klikken op de bevestigingsknop onder het aanvaarden van de AVV, verbindt de Klant zich tot het betalen van de Bestelling. Na het

bestellen (en desgevallend online betalen) ziet de Klant een overzicht van de geplaatste Bestelling.

STAP 3: Betalen

Online betalen kan enkel bij de Bestelling van minstens één effectieve Activiteit. Online betaling is uitgesloten in volgende gevallen:

1. Een Bestelling voor een Activiteit in combinatie met de Bestelling van een sportterrein. In dit geval zal de Klant via briefpost een Betalingsuitnodiging ontvangen.
2. In geval van enkel Bestelling voor de wachtlijst van een Activiteit. Indien een plaats open komt, zal de Sportdienst de Klant contacteren met de vraag of de Bestelling alsnog dient geplaatst te worden. Dan zal de Klant via briefpost een Betalingsuitnodiging ontvangen.

STAP 4: Bevestiging

De Klant ontvangt een bevestiging van zijn Bestelling via e-mail.

9.2. Bestelling stopzetten

De Klant heeft de mogelijkheid om de Bestelling van een Activiteit af te breken tot voor het klikken op de bevestigingsknop onder het aanvaarden van de AVV.

Artikel 10 Met respect voor de privacy van de Klant

§1. De Stad Gent behandelt de persoonsgegevens die de Klant invult met respect voor de privacy en conform de [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#).

§2. Waarvoor, met wie en hoe lang?

De informatie die door de Stad Gent op het moment van de Bestelling wordt verzameld, zal enkel gebruikt worden voor de Bestelling. De gegevens worden nooit aan derden doorgegeven tenzij tussen medeorganisatoren.

§3. Rechten van de Klant

De Klant heeft altijd het recht om zijn/haar gegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen.

Als de Klant wil dat de Stad Gent zijn/haar gegevens niet meer gebruikt, dan kan hij/zij dit melden via: privacy@stad.gent. In sommige gevallen kan de Klant zijn/haar gegevens laten wissen.

§4. Als de Klant vermoedt dat iemand zijn/haar persoonsgegevens onrechtmatig gebruikt, dan kan hij/zij dit melden via privacy@stad.gent.

De Klant heeft ook het recht om klacht in te dienen bij de [Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens](#).

§5. Meer informatie over rechten en privacy zijn [hier](#) terug te vinden.

Artikel 11 Herroepingsrecht en annuleringsrecht

11.1. Geen herroepingsrecht

De Klant wordt uitdrukkelijk op de hoogte gesteld dat hij/zij – krachtens artikel VI.53,12° van het Wetboek van Economisch Recht – geen herroepingsrecht (= bedenktijd om de

overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen) kan uitoefenen op de Koopovereenkomst met de Stad Gent.

11.2. Terugbetaling na annulatie

Uitsluitend in de gevallen vermeld in het toepasselijke retributiereglement heeft de Klant recht op terugbetaling van de retributie.

Artikel 12 Misbruik

§1. De Klant zal zich onthouden van de doorverkoop van de bestelde Activiteiten.

§2. De Stad Gent behoudt zich het recht voor om, ingeval van misbruik van het Sportprofiel van de Klant of ingeval van andere inbreuken op deze AVV of andere geldende voorwaarden in de relatie tussen de Klant en de Stad Gent, het Sportprofiel van de Klant te desactiveren of ontoegankelijk te maken gedurende maximaal 2 jaar. In dat geval kan de Klant geen aanspraak maken op enige vergoeding of compensatie.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

§1. De Stad Gent kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor veranderingen van datums of plaats van de door haar aangeboden Activiteiten.

§2. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik en de vertrouwelijkheid van zijn wachtwoord alsook voor het beheer en gebruik van zijn Sportprofiel. Foutief doorgegeven persoonsgegevens zijn de verantwoordelijkheid van de Klant en kunnen aanleiding geven tot extra kosten ten laste van de Klant en worden beschouwd als misbruik (zie Artikel 12 - Misbruik). De Klant kan altijd vragen om zijn/haar persoonsgegevens te consulteren en aan te passen.

§3. De Stad Gent kan niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade als gevolg van:

- het gebruik van de webshop door de Klant;
- een slechte werking of tijdelijke (on)beschikbaarheid van de website/webshop;
- verlies of beschadiging van gegevens op het toestel van de Klant.

§4. De Stad Gent behoudt zich het recht voor om op ieder ogenblik de webshop geheel of gedeeltelijk te desactiveren wegens onderhoud of enige andere reden en de inhoud ervan te wijzigen, zonder aankondiging of kennisgeving en zonder dat de Klant hiervoor een schadevergoeding kan eisen. De Stad Gent is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortkomt uit dergelijke desactivering of wijziging.

Artikel 14 Overmacht

§1. In geval van overmacht is de Stad Gent niet gehouden haar verplichtingen inzake online Bestellingen na te komen. De Stad Gent is in dat geval gerechtigd haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmacht of de webshop te desactiveren.

§2. Overmacht is elke onvoorziene en onvoorzienbare omstandigheid buiten de wil en controle van de Stad Gent die de nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder wordt onder meer begrepen: overstromingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-) netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van de website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden. Deze opsomming is niet limitatief.

§3. De Stad Gent zal de Klant zo snel mogelijk op de hoogte brengen van de overmacht. De Stad Gent zal zo snel als redelijkerwijs mogelijk, nadat de oorzaak van de storing of vertraging is verholpen, haar verplichtingen nakomen.

Artikel 15 Schuldenaar

De Klant die een Bestelling plaatst of degene die er burgerlijk verantwoordelijk voor is, wordt beschouwd als enige verantwoordelijke voor de betaling ervan.

Artikel 16 Intellectuele eigendom

Rekening houdende met de wettelijke bepalingen inzake artistieke en industriële eigendom zullen alle modellen van de tickets, grafische ontwerpen en informaticasoftware die door de Stad Gent werden ontwikkeld, haar eigendom blijven. Deze mogen in geen geval worden gekopieerd of gereproduceerd.

Artikel 17 Klantendienst

Voor vragen of informatie kan de Klant contact opnemen met de Sportdienst van Stad Gent, bereikbaar via:

Zuiderlaan 13, 9000 Gent
+32 9 266 80 00
sportdienst@stad.gent

Artikel 18 Klachtenregeling

18.1. Klachtenregeling bij de Sportdienst

Indien de Klant een klacht heeft over zijn Bestelling, wendt hij/zij zich eerst rechtstreeks tot de Sportdienst:

Zuiderlaan 13, 9000 Gent
+32 9 266 80 00
sportdienst@stad.gent

De Sportdienst bekijkt samen met de Klant of en welke oplossing geboden kan worden.

21.2. Klachtenregeling bij Stad Gent

Voor zover de Klant met de Sportdienst niet tot een oplossing kan komen, staat het de Klant vrij om zijn/haar klacht te melden bij de Ombudsdienst van de Stad Gent:

Botermarkt 17, 9000 Gent
09 266 55 00
09 266 55 19 (Fax)
ombudsvrouw@stad.gent

Artikel 22 Geschillen

§1. De Koopovereenkomst tussen de Klant en de Stad Gent wordt enkel beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Belgisch Recht.

§2. In geval er discussies of geschillen zouden ontstaan in het kader van de Bestelling en/of betaling en – indien na alle redelijke pogingen - Partijen niet tot een minnelijk akkoord zijn gekomen, kan het geschil worden beslecht door de hoven en de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Oost-Vlaanderen, afdeling Gent. De voertaal is het Nederlands.

Artikel 23 Nietigheid

De nietigheid van één van de bepalingen van deze AVV brengt geenszins de nietigheid van de overige bepalingen met zich mee.