

# Algemene voorwaarden Hermie

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- De ondernemer:

De onderneming met de handelsnaam "Hermie Online",

Hermie Online BV

Industrielaan 5

9900 Eeklo

België

**E-mailadres:** [info@hermie.com](mailto:info@hermie.com)

**Telefoonnummer:** +32 (0)9 396 59 00

**BTW-identificatienummer:** BE 0667 957 242

Nederland: NL825825532B01

Frankrijk: FR55893277541

Duitsland: DE338629107

Opgelet: wij zijn gevestigd in België maar hebben verschillende BTW-nummers.

**Rekeningnummer(s): KBC:** BE34 7390 1430 6790 - KREDBEBB ; **ING:** BE19 3630 0961 9612 - BRUBEBB EG-PLANTENPASPOORT - BE

**FAVV/AFSCA - REG. NR** 103037

**Fytolicentie nr:** 21.G.00118 - NP

- De website:

De websites geregistreerd door ondernemer , en alle onderliggende pagina's, met uitdrukkelijk uitzondering van links. Niet-limitatieve voorbeelden: [www.hermie.com](http://www.hermie.com); [www.hermie.eu](http://www.hermie.eu); [www.hermie.nl](http://www.hermie.nl) en andere.

- Het product:

Het artikel of de artikelen die door het sluiten van de overeenkomst tussen ondernemer en de klant binnen een overeengekomen termijn aan de klant geleverd dient of dienen te worden, en waarvoor de klant de overeengekomen prijs dient te betalen.

- De klant:

Iedere natuurlijke persoon die met ondernemer handelt.

- De overeenkomst:

Elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en klant.

## **Artikel 2: Algemeen**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en/of offerte, alsmede op iedere overeenkomst tussen ondernemer en de klant, alsmede de uitvoering van de overeenkomst.

De overeenkomst treedt in voege na betaling van de geplaatste bestelling. Bij betaling aanvaard u van rechtswijze de volledige algemene voorwaarden.

Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 3: Afbeeldingen en productinfo**

Afbeeldingen, tekeningen, maten en gewichten van te leveren producten zijn zo nauwkeurig mogelijk weergegeven op de website. Afbeeldingen zijn louter illustratief en decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs of afwijken van het artikel.

Voor planten of andere "levende" producten kan een foto gebruikt worden van een volgroeide plant of van de plant op een ander tijdstip in het seizoen. Foto's van deze levende producten kunnen dus niet waarheidsgetrouw zijn! Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

Ondernemer levert grote inspanningen om alle informatie op de website zo volledig en juist mogelijk weer te geven en te houden. Onjuistheden kunnen zich echter altijd voordoen. U kan dit altijd melden en ondernemer doet er alles aan om dit zo snel mogelijk recht te zetten. Ondernemer kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die het gevolg zijn van handelingen en/of beslissingen gebaseerd op de bedoelde informatie.

Gelijk welke info of artikelen of afbeeldingen mogen niet gekopieerd of gebruikt worden voor diverse doeleinden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ondernemer. Wanneer inbreuken vastgesteld worden behoudt ondernemer zich het recht om een schadevergoeding te eisen.

#### **Artikel 4: Productprijzen**

De prijzen van de aangeboden producten, verzend- en verpakkingskosten zijn BTW inbegrepen.

De factuurprijs is op basis van de vermelde prijs op het moment van registratie van de bestelling. Ondernemer behoudt het recht om prijzen naargelang de marktomstandigheden aan te passen. Prijzen onder voorbehoud van druk- en zetfouten en eventuele prijsstijgingen. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Onze promoties en acties zijn niet cumuleerbaar.

#### **Artikel 5: Informatieplicht i.v.m. elektronische producten**

- **De aanvaardingsplicht van de verkoper:**

Wij voldoen aan alle wettelijke verplichtingen inzake de verwijdering van afgedankte batterijen en elektrische en elektronische apparatuur. Wij en onze partners zorgen ervoor dat de door ons verkochte batterijen en elektronische apparaten correct worden teruggenomen en verwerkt. Wij benadrukken bij onze klanten dat, in overeenstemming met de geldende regelgeving, elektrische en elektronische apparaten en batterijen die op het einde van hun levensduur of verouderd zijn, of niet meer werken, niet in de vuilnisbak of in de selectieve sorteerbakken van hun gemeente mogen worden gegooid. Dit verbod wordt op de producten zelf aangegeven door het symbool van de doorkruiste vuilnisbak. Het doel van deze regelgeving is om de verspilling van grondstoffen te beperken en om het milieu en de menselijke gezondheid te beschermen door de verspreiding in de natuur van stoffen in bepaalde apparaten te voorkomen. Je hebt de mogelijkheid om dit afval in te leveren bij een geschikt inzamelpunt of aan onze afhaalbalie op Industrielaan 5, 9900 Eeklo.

- **Recupelbijdrage in de prijs inbegrepen:**

Bij onze elektrische en elektronische producten zit reeds een Recupelbijdrage in de prijs inbegrepen.

#### **Artikel 6: Levering en Leveringstermijn**

De prijzen in de genoemde aanbiedingen, offerten en/of bestellingen zijn exclusief verzendkosten, tenzij anders aangegeven.

Verzendkosten zijn enkel geldig voor levering in België en Nederland. Naar andere landen kan niet, of enkel tegen vooraf schriftelijk gecommuniceerde meerprijs, geleverd worden. Het pakket wordt aan de deur (gelijkvloers) afgeleverd voor zover dit bereikbaar is. Er wordt niet geleverd achter het huis of op een verdieping. Ondernemer is niet verantwoordelijk voor schade aan opritten.

Ondernemer zal zich inspannen om binnen de aangegeven termijnen te leveren. Echter deze genoemde/aangegeven levertermijnen gelden nimmer als fatale termijnen. Ondernemer is niet aansprakelijk voor overschrijding van een levertermijn. Vertraging kan geen aanleiding geven tot annulering of het eisen van een schadevergoeding aan ondernemer.

Indien ondernemer binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een product niet kan leveren, tenzij klant akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn, dient de klant te worden verwittigd en kan na overleg de overeenkomst worden ontbonden. Uitzondering hierop zijn de op de voor de klant op maat gemaakte producten (zoals tuinkassen).

In geval van verzending waarbij de klant meermaals afwezig is of indien een fout leveringsadres werd doorgegeven kan ondernemer niet verantwoordelijk gesteld worden voor het niet uitvoeren van de levering. De bestelling komt dan terug retour naar ondernemer. Na communicatie met de klant kan de bestelling dan opnieuw geleverd worden met volgende voorwaarden:

- Klant dient de extra kosten gemaakt door de retourzending en nieuwe zending te betalen. De hoogte van deze kosten worden voor herlevering doorgegeven aan de klant en bedragen meestal, maar niet bindend, 2 x de standaard verzendingkosten (1 retourlevering en 1 extra levering)
- Ondernemer is niet verantwoordelijk voor kwaliteitsproblemen bij levende planten als gevolg van de langere transportduur of langere stockage bij ondernemer (gebrek aan licht & water).

## **Artikel 7: Overmacht**

1. Ondernemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting voortvloeiende uit enige overeenkomst als bedoeld in deze voorwaarden, indien ondernemer daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen, waaronder begrepen alle van buiten komende oorzaken, voorzien, of onvoorzien, of onvoorzienbaar, waarop ondernemer geen invloed kan uitoefenen, werkstakingen in het bedrijf van ondernemer daaronder begrepen.

2. Ondernemer komt ook een beroep op overmacht als bedoeld in lid 1 toe, indien die overmacht ontstaat nadat ondernemer haar verplichtingen had moeten nakomen.

3. Indien de overmacht langer dan twee maanden voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de ontbinding van de overeenkomst in te roepen.

### **Artikel 8: Herroepingsrecht en retourzendingen**

Gedurende 30 kalenderdagen vanaf datum van ontvangst van het product en/of de producten heeft de klant het recht zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden.

Meer informatie vindt u terug in de rubriek "[Herroepingsrecht](#)" op de website.

Het recht tot intrekken van een bestelling bij aankoop op afstand binnen een periode van 30 dagen geldt niet voor volgende producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden
- die snel kunnen bederven of verouderen
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft

Voorbeelden die niet onder het herroepingsrecht vallen, niet limitatief, zijn planten, bomen, bloembollen, nuttige insecten, serres, enz.

De klant dient voorafgaand aan retourzending van het product en/of de producten daarvan melding te maken aan ondernemer. De procedure voor retourzendingen staat beschreven op de website. Na de melding heeft de klant 30 dagen de tijd om het product daadwerkelijk retour te sturen naar ondernemer.

De kosten van het retour zenden zijn voor rekening van de klant. Ondernemer behoeft geen rembourszendingen te accepteren. Ongefrankeerde of onvoldoende gefrankeerde zendingen worden steeds geweigerd en teruggestuurd naar de afzender.

Eventuele schade welke ontstaat tijdens het retour zenden is voor rekening en verantwoording van de klant.

Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruikmaakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren

en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

Indien ter versteviging tape zou worden gebruikt omheen de verpakking dan raden wij aan om transparante tape te gebruiken. Zo kan het product met de originele verpakking terug in de verkoop. Indien mogelijk wordt de originele verpakking best in een extra doos verpakt of met papier omwikkeld.

De klant krijgt binnen de 14 dagen na ontvangst van de retourzending een terugbetaling van de betreffende producten, afhankelijk van de staat waarin ze door ondernemer worden ontvangen.

Lees [hier](#) meer over het herroepingsrecht.

### **Artikel 9: Annulatie**

Annulatie of wijziging van een bestelling is niet mogelijk voor goederen van bederfbare aard. Bij annulatie zijn de voorschotten niet recupereerbaar.

Bij annulering van een betaalde bestelling wordt 5 % administratiekosten op het bedrag in mindering gebracht met een minimum van 10 euro.

### **Artikel 10: Garantie**

Wij hanteren wat betreft het leveren van goederen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar, indien het goed niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het goed er een kosteloze herstelling of vervanging mogelijk is tot twee jaar na de levering.

Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heeft u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel in geval de herstelling of vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft u het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar na de levering, dan wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was.

**De garantie geldt niet indien:**

- De klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken
- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn
- De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
- De klant de producten inzet voor professioneel gebruik. Al onze producten zijn uitsluitend bedoeld voor huishoudelijk gebruik.

Lees [hier](#) meer over onze garanties.

## Artikel 11: Klachtenregeling

De klant dient bij levering van het product en/of de producten het alsdan geleverde te controleren op zichtbare gebreken, en/of het geleverde met de overeenkomst overeen stemt.

Reclamaties over zichtbare gebreken en/of niet-levering conform de factuur dienen op straffe van verval van recht uiterlijk binnen 24 uur na levering schriftelijk te geschieden. Zichtbare gebreken dienen altijd aangetoond worden met foto's.

Alle reclamaties, van welke aard ook, kunnen slechts aanleiding geven tot vervanging van het geleverde, of, indien zulks redelijkerwijs onmogelijk is, tot restitutie van de aankoopsom.

### Bij wie kan u terecht met uw klacht?

- Bij klachten dient een klant zich allereerst te wenden tot de **ondernemer Hermie**.  
U kan hiervoor bij onze klantendienst terecht via het e-mailadres [info@hermie.com](mailto:info@hermie.com) of telefonisch via +32 9 396 59 00.
- Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de Nederlandse klant zich te wenden tot [Stichting WebwinkelKeur](#), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de klant de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door **Stichting WebwinkelKeur** aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als klant stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze

geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de klant betaald dienen te worden aan de betreffende commissie.

- Klachtenprocedure via **SafeShops.be**. Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan u als consument terecht bij SafeShops. SafeShops.be zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. U kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren ( [✉ info@safeshops.be](mailto:info@safeshops.be)). Klik [hier](#) voor meer informatie over deze procedure van SafeShops of om een klacht te melden.
- Buitengerechtelijke geschillenprocedures van de [Consumentenombudsdienst](#) en de [Europese Geschillencommissie](#) (Online Dispute Resolution voor grensoverschrijdende geschillen).

Lees [hier](#) meer over onze klachtenregeling.

## **Artikel 12: Aansprakelijkheid**

Indien het door ondernemer geleverde product en/of geleverde producten gebrekkig is en/of zijn, is de aansprakelijkheid jegens klant beperkt tot maximaal het bedrag van de aankoopsom.

Ondernemer is nooit aansprakelijk indien de schade is te wijten aan opzet en/of grove schuld en/of verwijtbaar handelen, dan wel onoordeelkundig en/of oneigenlijk gebruik door de klant van het geleverde product en/of de geleverde producten.

## **Artikel 13: Geschillen**

Alle geschillen, ook die slechts als zodanig door een der partijen wordt ervaren, dienen bij uitsluiting te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van ondernemer. Ondernemer staat evenwel vrij het geschil voor te leggen aan de ingevolge de Wet bevoegde rechter.

Op elke overeenkomst tussen ondernemer en de klant is bij uitsluiting van elk ander recht uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

## **Artikel 14: Verzamelen van gegevens**

Hiervoor verwijzen wij u naar onze [privacy policy](#). In onze privacy policy kan u lezen welke gegevens verzameld worden, waarom we deze nodig hebben & hoe we uw gegevens beschermen.

Verder informeren we u hierbij dat in verband met uw bestelling uw persoonsgegevens die met name betrekking hebben op uw identiteit, woonplaats, burgerlijke staat, telefoonnummer, e-mailadres, bankkaart en bankrekeningnummers, of op de transacties die u aangaat of de betalingen die u uitvoert, worden verwerkt door Mollie met als doel

i) ons in staat te stellen onze overeenkomst met Hermie Online bv na te komen  
ii) het controleren op en beheren van fraude (bepalen van het risiconiveau van transacties, detecteren en managen van resulterende waarschuwingen), en  
iii) het naleven van de wettelijke verplichtingen van Mollie krachtens de toepasselijke wetgeving inzake de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, en (iv) het opstellen van marktanalyses/statistieken, het analyseren van transactiegegevens en het verbeteren van de dienstverlening door Mollie.

Het verzamelen van uw persoonsgegevens is een verplichte eis voor deze doeleinden. Zonder deze persoonsgegevens kan uw transactie worden vertraagd of onmogelijk worden gemaakt en kan uw bestelling worden geannuleerd.

We wijzen u erop dat Mollie, statutair gevestigd te Woluwedal 102, 1200 Brussel en met ondernemingsnummer 886.476.763, de verantwoordelijke voor de Processing is van deze persoonsgegevens. Mollie geeft uw persoonsgegevens niet door aan derden, behalve in de volgende twee gevallen:

- Indien Mollie de persoonsgegevens moet doorgeven aan zijn gelieerde bedrijven, onderaannemers of andere partijen waarmee Mollie een contractuele relatie heeft en die diensten verrichten voor/ondersteuning bieden aan Mollie in het kader van

i) de uitvoering van de overeenkomst tussen ons en Mollie,

ii) fraudepreventie en -beheer en

iii) de nakoming van de wettelijke verplichtingen van Mollie krachtens de toepasselijke wetgeving inzake de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

De derden die diensten verrichten voor/ondersteuning bieden aan Mollie met betrekking tot controle op fraude en fraudebeheer kunnen uw persoonsgegevens invoeren in hun eigen specifieke database(s) die zij gebruiken om voor een groot aantal merchants fraudepreventie- en -beheerdiensten te verrichten.

- Indien Mollie wettelijk verplicht is bepaalde informatie of documenten door te geven aan de Nationale Bank van België, de Cel voor Financiële Informatie Processing (CFI), vergelijkbare Belgische of buitenlandse instanties, of in het

algemeen een gerechtelijke of bestuurlijke autoriteit, of een rechtshandhaving of bestuurlijke autoriteit. Aan deze entiteiten worden alleen persoonsgegevens doorgegeven voor zover dat noodzakelijk of vereist is op grond van de geldende regelgeving.

Om u de betaalmethoden van **Klarna** aan te bieden, is het mogelijk dat wij bij het afrekenen uw persoonsgegevens in de vorm van contact- en bestelgegevens doorgeven aan Klarna, zodat Klarna kan beoordelen of u in aanmerking komt voor hun betaalmethoden en deze betaalmethoden op u kan afstemmen. Uw overgedragen persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de eigen privacyverklaring van Klarna. U kan het privacybeleid van Klarna [hier](#) doornemen. Heeft u vragen over Klarna? Dan kan u [hier](#) bij hun klantendienst terecht. Bekijk [hier](#) de voorwaarden van Klarna.

### **Artikel 15: Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Artikel 16: Gebruik van uw gegevens**

Wij verzamelen en verwerken uw gegevens om u voor marketingdoeleinden (e-mail, sms, app, advertenties etc) te informeren over onze producten en diensten, eventueel op basis van uw marketingprofiel, en om statistieken en trendanalyses op te stellen voor financiële, management-, marketing- en rapportagedoeleinden voor de Famiflora Group (Famiflora Moeskroen, Famiflora De Panne en Hermie). Uw gegevens worden veilig opgeslagen in de databank van Famiflora NV (BE 0845.509.606) en verwerkt voor alle vennootschappen van de Famiflora Group.

### **Artikel 17: Betaalmethoden**

Op [www.hermie.com](http://www.hermie.com) kan je betalen met verschillende betaalmethodes: kredietkaart - bv. VISA of Mastercard, Bancontact, Paypal, Hermie-kadobonnen, KBC/CBC, Apple Pay, iDEAL | Wero en Klarna.

*Laatst gewijzigd op 10/03/2026.*