

Algemene voorwaarden

Terms and conditions

Termes et conditions

Nederlands.....page 2 – 18

English.....page 19 – 33

Français.....page (COMING SOON)

NEDERLANDS

Voorwaarden

Algemene voorwaarden bij TOKO design inclusief details over verzending, betaling en wat te doen als u een fout vindt in uw product.

Als u een TOKO design product koopt, vindt u hier onze handelsvoorwaarden.

De overeenkomst tussen ons en u bestaat uit het bestelformulier en deze algemene voorwaarden (gezamenlijk de overeenkomst).

1. DEZE VOORWAARDEN

1.1 Wat deze voorwaarden omvatten. Dit zijn de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op uw aankoop van TOKO design producten. Ze zijn van toepassing op de uitsluiting van andere voorwaarden (inclusief met u besproken via e-mail, telefoon, in onze werkplaats in Goetsenhoven of persoonlijk, of die u wilt opleggen of opnemen, of die worden geïmpliceerd door handel, gewoonte, praktijk of wijzen van handelen). Deze voorwaarden zijn van toepassing op en worden opgenomen in elke levering van producten door ons aan u.

1.2 Waarom zou je ze moeten lezen? Lees deze voorwaarden zorgvuldig door voordat u een bestelling bij ons indient. Deze voorwaarden vertellen u wie we zijn, hoe we u producten zullen leveren, hoe u en wij het contract kunnen wijzigen of beëindigen, wat u moet doen als er een probleem is en andere belangrijke informatie. Als u vragen over deze voorwaarden heeft, neemt u contact met ons op om dit te bespreken.

2. INFORMATIE OVER ONS EN HOE CONTACT MET ONS OPNEMEN

2.1 Wie we zijn. Wij zijn TOKO design, een bedrijf dat is geregistreerd in België. Ons bedrijfsregistratienummer is [0704721133](https://www.belgium.be/en/entreprises/0704721133) en onze maatschappelijke zetel en onze showroom bevindt zich aan de Tiensebaan 105, 3300 Goetsenhoven, België.

2.2 Hoe kan u contact met ons kunt opnemen? U kunt contact met ons opnemen door te bellen naar [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) of door ons te schrijven op info@tokodesign.be.

2.3 Hoe we contact met u kunnen opnemen. Als we contact met u moeten opnemen, doen we dit telefonisch of schriftelijk aan u op het e-mailadres of postadres dat u bij uw bestelling hebt opgegeven.

2.4 "Schrijven" omvat e-mails. Wanneer we de woorden 'schrijven' of 'geschreven' in deze Algemene voorwaarden gebruiken, omvat dit e-mails.

3. ONS CONTRACT MET U

3.1 Hoe wij uw bestelling zullen accepteren.

Op maat gemaakte producten

3.1.1 Op maat gemaakte producten zijn die producten die volgens uw specificaties worden geproduceerd, inclusief elk product dat is geproduceerd met een door u gekozen materialen of die op enigerlei wijze volgens uw specificaties zijn geproduceerd. Om een bestelling te plaatsen voor op maat gemaakte producten, moet u ons een e-mail sturen op info@tokodesign.be met het verbinden of specificeren van de gevraagde specificaties (bijvoorbeeld uw materiaalkeuze of de lengte van de kroonluchter). We zullen de acceptatie van een dergelijke keuze aan u persoonlijk bevestigen door een exemplaar van de ondertekende bestelbonnen te sturen met een e-mail, ter bevestiging van de specificaties, afmetingen of ontwerpen en om de aanvaarding van de bestelling te bevestigen. Op dat moment ontstaat er een contract op basis van de voorwaarden van deze overeenkomst en met uitsluiting van elke voorafgaande correspondentie of vergadering tussen ons om de op maat gemaakte producten te bespreken.

Als we uw bestelling per e-mail bevestigen, kan het een iteratief proces zijn en pas als u een e-mail ontvangt waarin uw bestelling wordt geaccepteerd, komt er een contract tot stand.

Producten uit de collectie.

3.1.2 Producten uit de Collectie zijn onze standaardproducten die kunnen worden bekeken in onze showroom of op onze website www.tokodesign.be of die mogelijk aan u zijn getoond tijdens een evenement of andere persoonlijke ontmoeting. Onze aanvaarding van uw bestelling zal plaatsvinden en er zal een contract ontstaan voor de aankoop van een product uit onze collectie wanneer wij u een e-mail sturen ter bevestiging van onze aanvaarding van uw bestelling, of als u persoonlijk bestelt in onze showroom, wanneer de betaling vindt plaats aan de kassa.

3.2 Als we uw bestelling niet kunnen accepteren. Als we uw bestelling niet kunnen accepteren of uitvoeren, zullen we u hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte stellen en brengen wij u geen kosten in rekening voor het product. Dit kan te wijten zijn aan onverwachte limieten aan onze bronnen waarvoor we redelijkerwijs niet kunnen plannen, onbeschikbaarheid van voorraad of grondstoffen, omdat de specificaties, het ontwerp en de metingen die u hebt verstrekt inbreuk maken op het intellectueel eigendomsrecht van een derde partij, omdat het ontwerp niet haalbaar is en u maakt niet of gaat ermee akkoord dat wij de door ons voorgestelde redelijke wijzigingen hebben aangebracht, omdat wij een fout in de prijs of beschrijving van het product hebben vastgesteld of omdat wij een door u opgegeven leveringstermijn niet kunnen halen.

3.3 doorlooptijden. Bijna al onze producten worden op bestelling gemaakt en informatie over beschikbaarheid en doorlooptijden is beschikbaar op onze website.

4. ONZE PRODUCTEN

4.1 Al onze producten worden met de hand vervaardigd in onze werkplaats in Goetsenhoven. Het hout komt van houtleveranciers in België en is fsc-gelabeld. Het proces is ecologisch met heel weinig afval. Omdat al onze producten handgemaakt zijn, zullen er kleine verschillen zijn tussen twee dezelfde producten.

4.2 Collectieproducten kunnen enigszins afwijken van hun foto's. De afbeeldingen van de producten in onze collectie op onze website zijn alleen voor illustratieve doeleinden. We zullen redelijke inspanningen leveren om de producten in onze collectie nauwkeurig weer te geven, maar ze zijn van naturen uniek en zijn met de hand gemaakt, zodat de maten, gewichten, kleuren, materialen, capaciteiten, afmetingen en afmetingen die op onze website worden vermeld of andere materialen kunnen verschillen van het product dat jij ontvangt.

4.3 Op maat gemaakte producten.

4.3.1 Zorg ervoor dat uw metingen juist zijn. Als we een Maatwerkproduct maken op metingen, schetsen en / of ontwerpen die u ons hebt gegeven en / of met gebruik van materialen of stalen die door u zijn geïdentificeerd, is het uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat deze correct zijn. U kunt informatie en tips over hoe te meten vinden door contact met ons op te nemen.

4.3.2 Als u op maat gemaakte producten aan u wilt laten leveren, aanvaardt u dat wij niet aansprakelijk zijn voor fouten of verzuimen in op maat gemaakte producten die worden veroorzaakt door het verstrekken van onjuiste specificaties aan ons.

4.3.3 Het ontwerp van al onze producten is uniek voor ons. Als u ons schetsen, ontwerpen of tekeningen of een andere bijdrage aan Maatwerkproducten (Bijdrage) levert, verleent u ons een exclusieve, eeuwigdurende, onverwijderbare royaltyvrije licentie voor eventuele intellectuele eigendomsrechten die mogelijk in de Bijdrage blijven bestaan. Aangezien de bijdrage wordt opgenomen in een van onze producten, moeten we weten dat elke bijdrage origineel is en geen inbreuk maakt op de rechten van derden. Om ons te beschermen tegen eventuele verliezen, schade, kosten en uitgaven die u mogelijk lijdt of oploopt, stemt u ermee in ons schadeloos te stellen als een Bijdrage inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten of andere eigendomsrechten van een persoon. Kopieer of steel de ontwerpen van anderen niet als u ons uw "vereiste" geeft, omdat we niet in staat zullen zijn om het rechtmatig te maken en u de verantwoordelijkheid op zich neemt voor de gevolgen die wij hebben.

4.3.4 Wij maken op maat gemaakte producten volgens uw specificaties en hopen echt dat onze op maat gemaakte producten aan uw verwachtingen voldoen. Wij zijn echter niet aansprakelijk jegens u met betrekking tot enig feitelijk of vermeend gebrek of ontevredenheid met enig Maatwerkproduct dat direct of indirect voortvloeit uit uw keuze van enige specificatie, ontwerp, materiaal, stof of enige andere vereiste.

5. UW RECHTEN OM VERANDERINGEN TE MAKEN

Zodra we uw bestelling voor een aangepast product hebben geaccepteerd, kunt u er geen wijzigingen meer in aanbrengen. Als u echter een fout hebt gemaakt in uw bestelling voor een op maat gemaakt product en op voorwaarde dat we niet zijn begonnen met de productie van het product, zullen we ons best doen om eventuele redelijke wijzigingen naar eigen goeddunken aan te brengen. Als dit mogelijk is, zullen we u op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de prijs van het besproken product, de timing van de levering of iets anders dat nodig zou zijn als gevolg van uw gevraagde wijziging en u vragen om te bevestigen of u verder wilt gaan met de verandering. Als we de wijziging niet kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld als de productie al is begonnen) of als de

gevolgen van het maken van de wijziging onaanvaardbaar voor u zijn, wilt u misschien het contract beëindigen (zie clausule 8 - Uw rechten om het contract te beëindigen).

6. ONZE RECHTEN OM VERANDERINGEN TE MAKEN

Kleine wijzigingen aan de producten. We kunnen elk product wijzigen om kleine technische aanpassingen door te voeren of als gevolg van onbeschikbaarheid van grondstoffen. We zullen proberen de impact van deze veranderingen te minimaliseren. Deze wijzigingen hebben geen invloed op uw gebruik van het product. Deze onvermijdelijke wijzigingen geven u niet het recht om een contract te annuleren of een product te weigeren.

7. PRODUCTEN VERLENEN

7.1 Bezorgkosten. De leveringskosten worden doorgerekend aan de consument, zoals geadverteerd op onze website. Voor het verzenden van de producten zullen wij u vaste verzendkosten verrekenen, zoals geadverteerd op onze website. Dit is exclusief douaneaafhandeling of invoerrechten. U bent verantwoordelijk voor deze kosten en uw producten kunnen in douane worden gehouden totdat de volledige betaling is ontvangen. Als u uw product hebt gekocht in onze showroom, via de telefoon of via e-mail, ontvangt u van ons een vaste prijsopgave wanneer u de bestelling plaatst. Totdat alle bezorgkosten zijn betaald, kunnen we de producten niet verzenden.

7.2 Controleer voor de aankoop of een artikel in de gewenste ruimte kan worden afgeleverd. Dit omvat het controleren van gangen en deurkozijnen door het hele gebouw. Als een artikel niet kan worden afgeleverd, wordt het geretourneerd naar ons magazijn en worden er retourkosten in rekening gebracht (afhankelijk van de grootte en de delicate aard van het product in kwestie).

7.3 Wanneer zullen wij de producten leveren.

Producten uit onze collectie

7.3.1 Verlichting en accessoires. Het merendeel van onze verlichting en accessoires wordt 24 uur per dag verzonden, ondertekend voor bezorging de volgende dag. Zodra de bestelling is verzonden vanuit onze werkplaats, wordt de contactpersoon en het nummer dat u heeft opgegeven door onze bezorgdienst gecontacteerd via e-mail of sms. Onze bezorgleverancier stuurt u een trackingnummer.

Als u de dag niet kunt afhalen, is het uw verantwoordelijkheid om contact op te nemen met de bezorgdienst om de levering opnieuw te regelen. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet leveren van producten als onze bezorger probeert de producten af te leveren en u niet beschikbaar bent (zie "als u het leveringsgedeelte niet herschikt" voor meer informatie).

7.3.2 Meubilair, grote verlichting en meerdere bestellingen. Als uw product een groot of groot licht is, een meubelstuk, een meervoudige bestelling, of als uw bestelling bijzonder delicaat is, kan het op een pallet aan u worden geleverd. Voordat de bestelling wordt verzonden, neemt TOKO design contact met u op via e-mail of telefoon (naar het opgegeven e-mailadres of contactnummer) om de leverdatum te bevestigen. Op verzoek nemen wij op de dag van aflevering contact met u op om u een geschatte tijdsperiode te geven. Als u op de dag van levering niet aanwezig bent en ons bezorgteam niet in staat is om uw bestelling te leveren, kunnen wij u de kosten van de mislukte levering en de kosten van herlevering in rekening brengen. Als u producten uit onze collectie bestelt met verschillende doorlooptijden, kunnen we mogelijk een deel van de bestelling verzenden voor een meerprijs.

7.4 Als u de levering niet opnieuw regelt. Als u na een mislukte levering aan u de levering niet opnieuw regelt of de producten afhaalt bij een afleverdepot, nemen we contact met u op voor verdere instructies en brengen we opslagkosten en eventuele verdere bezorgkosten in rekening. Als we ondanks onze redelijke inspanningen geen contact met u kunnen opnemen of de levering of verzameling niet kunnen regelen, kunnen we het contract beëindigen en is clausule 10.2 van toepassing.

Op maat gemaakte producten.

7.5 Voor op maat gemaakte producten zullen we u op de hoogte brengen van de geschatte leverdatum wanneer we beginnen met het maken of aanpassen van het product in onze werkplaats. De geschatte voltooiingsdatum voor het product zal u tijdens het bestelproces worden medegedeeld. Gezien de op maat gemaakte aard van de producten, hebt u ermee ingestemd dat een dergelijke datum een schatting zal zijn en dat tijd niet essentieel zal zijn voor deze overeenkomst. Als u op een bepaalde datum een op maat gemaakt product nodig heeft, moet u dit aan ons melden en moeten wij en u dit als een specifieke uitzondering afspreken.

7.6 Wij zijn niet verantwoordelijk voor vertragingen buiten onze controle. Als ons aanbod van producten wordt vertraagd door een gebeurtenis buiten onze controle, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op om u dit te laten weten en zullen wij stappen ondernemen om het effect van de vertraging tot een minimum te beperken. We zijn niet aansprakelijk voor vertragingen veroorzaakt door een gebeurtenis. Maar als er een risico van aanzienlijke vertraging is, kunt u contact met ons

opnemen om het contract te beëindigen, behalve voor op maat gemaakte producten waarvoor de productie is begonnen. Een terugbetaling ontvangen voor deze producten waarvoor u hebt betaald maar die u niet hebt ontvangen, kunnen we niet akkoord gaan met het geven van enige terugbetaling, maar kunnen we u een (gedeeltelijke) terugbetaling geven als we het artikel binnen een redelijke termijn kunnen doorverkopen en voor zover wij de verkoopprijs kunnen terugvorderen.

7.7 Wanneer u verantwoordelijk wordt voor de goederen. Een product is uw verantwoordelijkheid vanaf het moment dat we het product leveren naar het adres dat u ons hebt gegeven of u haalt het op bij het depot van de bezorger of onze showroom.

7.8 Wanneer u goederen bezit. U bezit een product zodra wij de volledige betaling hebben ontvangen.

7.9 Redenen dat we de levering van producten aan u kunnen opschorten. Mogelijk moeten we de levering van een product opschorten om:

7.9.1 technische problemen oplossen of kleine technische wijzigingen aanbrengen;

7.9.2 update het product om rekening te houden met veranderingen in relevante wetten en wettelijke vereisten;

7.9.3 wijzigingen aanbrengen aan het product zoals door u gevraagd of door ons aan u zijn medegedeeld (zie clausules 5 en 6).

7.10 We kunnen de levering van de producten opschorten als u niet betaalt. Als u ons niet betaalt voor de producten wanneer dat wordt verondersteld (zie clausule 12.4) en u nog steeds niet binnen 5 dagen nadat wij u hebben geantwoord dat de betaling verschuldigd is, kunnen we de levering van de producten opschorten totdat u ons heeft betaald de openstaande bedragen. We zullen contact met u opnemen om u te vertellen dat we de levering van de producten opschorten. Naast het opschorten van de producten, kunnen we u ook rente in rekening brengen over uw achterstallige betalingen (zie clausule 12.5).

8. UW RECHTEN OM HET CONTRACT TE BEËINDIGEN

8.1 U kunt uw contract altijd met ons beëindigen. Uw rechten wanneer u het contract beëindigt, zijn afhankelijk van wat u hebt gekocht, of er iets mis is, hoe we presteren en wanneer u besluit het contract te beëindigen:

8.1.1 Als hetgeen u hebt gekocht defect of verkeerd is beschreven, heeft u mogelijk een wettelijk recht om het contract te beëindigen (of om het product te laten repareren of vervangen), zie clause 11;

8.1.2 Als u het contract wilt beëindigen vanwege iets dat we hebben gedaan of hebben verteld dat we gaan doen, raadpleeg dan paragraaf 8.2;

8.1.3 Als u niet van gedachten bent veranderd over het product, raadpleeg dan clause 8.3. U kunt mogelijk een terugbetaling krijgen als u binnen de bedenktijd bent, maar dit kan afhankelijk zijn van inhoudingen en u moet contact met ons opnemen om de teruggave van goederen te regelen;

8.1.4 In alle andere gevallen (als we geen fout hebben en er is geen reden om van mening te veranderen), zie clause 10.

8.2 Het contract beëindigen vanwege iets dat we hebben gedaan of gaan doen. Als u een contract beëindigt om een reden die is uiteengezet in clauses 8.2.1 - 8.2.5 hieronder, eindigt het contract onmiddellijk en zullen wij u het volledige bedrag terugbetalen voor producten die niet zijn geleverd en heeft u mogelijk ook recht op compensatie in het formulier uiteengezet in clause 9. De redenen zijn:

8.2.1 We hebben u verteld over een aanstaande belangrijke wijziging van het product of deze voorwaarden waarmee u niet akkoord gaat (zie clause 6);

8.2.2 we hebben u verteld over een fout in de prijs of beschrijving van het product dat u hebt besteld en wilt niet doorgaan;

8.2.3 er bestaat een risico dat de levering van de producten aanzienlijk kan worden vertraagd vanwege gebeurtenissen buiten onze controle (anders dan voor op maat gemaakte producten - zie paragraaf 7.5 hierboven);

8.2.4 wij de levering van de producten om technische redenen hebben opgeschort, of u op de hoogte hebben gesteld dat we ze om technische redenen zullen opschorten, in beide gevallen voor een periode van meer dan 30 dagen; of

8.2.5 u hebt een wettelijk recht om het contract te beëindigen vanwege iets dat we verkeerd hebben gedaan.

8.3 Uw recht uitoefenen om van gedachten te veranderen (Regeling consumentencontracten 2013). Voor de meeste producten die online of van een afstand worden gekocht (zoals via e-mail of via de telefoon) heeft u wettelijk het recht om binnen 14 dagen van mening te veranderen en een terugbetaling te ontvangen. Voor uw gemoedsrust geven we u echter de mogelijkheid om uw bestelling op elk gewenst moment te annuleren voordat het product wordt verzonden of om het product binnen 14 dagen na levering te retourneren (dit is niet van toepassing op op maat gemaakte producten - zie clausule 8.4 hieronder). Deze rechten, onder de Regeling consumentencontracten 2013, worden in deze voorwaarden in meer detail uitgelegd.

8.4 Als u niet het recht heeft om van gedachten te veranderen. U hebt geen recht om van gedachten te veranderen met betrekking tot een maatproduct.

8.5 Hoe lang moet ik van gedachten veranderen? Hoe lang je hebt hangt af van wat je hebt besteld en hoe het wordt afgeleverd.

8.5.1 Heeft u een product uit onze collectie gekocht, dan heeft u 14 dagen nadat het product is geleverd om van gedachten te veranderen.

8.5.2 Heeft u op maat gemaakte producten gekocht, dan heeft u geen recht om van gedachten te veranderen, aangezien de producten zijn vervaardigd volgens de specificaties die u hebt gekozen.

9. HOE HET CONTRACT MET ONS TE BEËINDIGEN

Deze clausule 9 is alleen van toepassing op producten die niet op maat zijn gemaakt of besteld in de showroom of persoonlijk.

9.1 Vertel ons dat je het contract wilt beëindigen. Als u het contract met ons wilt beëindigen, kunt u ons dit laten weten door een van de volgende dingen te doen:

(a) Telefoon of e-mail. Bel op [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) of e-mail ons op info@tokodesign.be. Geef uw naam, thuisadres, details van de bestelling en, indien beschikbaar, uw telefoonnummer en e-mailadres op.

(b) Per post. Schrijf ons en post uw brief aan ons op het adres zoals in artikel 2.1, inclusief details over wat u hebt gekocht, wanneer u het hebt besteld of ontvangen en uw naam en adres.

9.2 Retourneren van producten na het beëindigen van het contract. Als u het contract beëindigt in overeenstemming met clause 8.5.1, moet u ons binnen 14 dagen vanaf de ontvangen datum op de hoogte stellen en zorgen voor een teruggave van de producten.

9.3 Producten die u wenst te retourneren, dienen ongebruikt te zijn, in de originele verpakking te worden teruggestuurd en in een volledig verkoopbare staat zijn. Als u zich zorgen maakt over het verpakken van uw product voor retournering, neem dan contact op met ons op [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) of e-mail ons op info@tokodesign.be.

9.4 Voor retours buiten België is de klant verantwoordelijk voor de betaling van de retourlevering en kunnen we de verzendkosten niet terugbetalen.

9.5 Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de door ons ontvangen producten zich in een nieuwe en onbeschadigde toestand bevinden. Als we beschadigde producten terugbrengen naar onze werkplaats als gevolg van een slechte of onvoldoende verpakking, hebben we het recht om een terugbetaling te weigeren of om de kosten van reparatie of schade aan de verkoopbaarheid te verlagen. Bel klantenservice op [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) of e-mail ons op info@tokodesign.be voor meer informatie.

9.6 Andere omstandigheden waarin wij de kosten van retourzending zullen betalen. We zullen de kosten van terugkeer betalen als:

(a) als een product defect is of verkeerd is beschreven; of

(b) als u het contract beëindigt omdat we u hebben geïnformeerd over een aanstaande wijziging van het product of deze voorwaarden, een fout in de prijsstelling of beschrijving, een vertraging in de bezorging vanwege gebeurtenissen buiten onze controle of omdat u wettelijk gerechtigd bent om doe dit als een resultaat van iets dat we verkeerd hebben gedaan.

9.7 Hoe wij u terugbetalen. Als u besluit dat u geen vervangend product wilt, betalen we u de prijs terug die u voor de producten hebt betaald, volgens de methode die u voor de betaling hebt gebruikt. Wij nemen contact met u op om het retourneren van het product te regelen. Zorg ervoor dat u het product voldoende beschermt voor de terugreis terug naar onze werkplaats in overeenstemming met clause 9.3. We kunnen echter wel kortingen op de prijs maken, zoals hieronder beschreven.

9.8 Onttrekkingen van terugbetalingen als u uw recht uitoefent om van mening te veranderen. Als u gebruik maakt van uw recht om van gedachten te veranderen, kunnen we uw teruggave van de prijs (exclusief bezorgkosten) verminderen om rekening te houden met elke waardevermindering van de goederen, als dit is veroorzaakt door uw behandeling op een manier die niet zou zijn toegestaan in een winkel. Anders dan dit, voor Producten die geen Maatproducten zijn, zullen we geen inhoudingen doen als u ze retourneert of in rekening brengt voor verzending.

9.9 Wanneer uw terugbetaling zal plaatsvinden. We zullen uw teruggave zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van het product aan u verschuldigd zijn.

10. ONZE RECHTEN OM HET CONTRACT TE BEËINDIGEN

10.1 We kunnen het contract beëindigen als u het contract verbreken. We kunnen het contract voor een product op elk moment beëindigen door u te schrijven als:

10.1.1 u geen betalingen aan ons verricht op het moment dat deze verschuldigd zijn en u nog steeds niet binnen 5 dagen na ontvangst van het verschuldigde bedrag aan ons betaalt;

10.1.2 u niet, binnen een redelijke termijn nadat wij hierom hebben gevraagd, ons informatie verstrekt die nodig is om ons de producten te leveren, bijvoorbeeld afmelding van ontwerpen, maten of specificaties voor een op maat gemaakte product; of

10.1.3 u niet binnen een redelijke termijn ons toestemming geeft de producten aan u te leveren of bij ons af te halen.

10.2 U moet ons compenseren als u het contract verbreken. Als we het contract beëindigen in de situaties die zijn uiteengezet in clause 10.1, zullen we al het geld terugbetalen dat u op voorhand hebt betaald voor producten die we niet hebben verstrekt, maar we kunnen wel een redelijke vergoeding voor de netto kosten en -kosten die we hebben, aftrekken of in rekening brengen. een resultaat van uw contractbreuk.

11. ALS ER EEN PROBLEEM IS MET HET PRODUCT

11.1 We zijn er trots op dat al onze producten volgens de hoogste normen zijn gemaakt. We zijn ervan overtuigd dat onze producten de tand-des-tijds zullen doorstaan en bieden een garantie van twee jaar tegen defecten door normaal gebruik, gebrekkig vakmanschap en materialen. Dit betekent dat als uw artikel tijdens de garantieperiode een storing vertoont, zorgen wij ervoor dat het kosteloos gerepareerd of vervangen wordt, inclusief alle onderdelen en arbeid. Onze garantie is niet van toepassing op producten die niet worden gebruikt in de juiste omstandigheden of locaties, of als de toepasselijke zorgrichtlijnen niet zijn gevolgd.

11.2 We raden klanten aan om bij het ontvangen van een product de tijd te nemen om onze TOKO-richtlijnen en handleiding te lezen, omdat we niet aansprakelijk zijn voor onvoorziene schade, bijvoorbeeld als uw item is laten vallen of gesleept. Het kan zijn dat dit soort schade wordt gedekt door uw inboedelverzekeringpolis.

11.3 Onze meubels en verlichtingsarmaturen zijn uitsluitend bedoeld voor gebruik binnenshuis en moeten worden gebruikt in omgevingsomstandigheden en mogen niet worden blootgesteld aan vochtige of extreem droge omgevingen. Het is belangrijk dat producten van TOKO design worden opgeslagen of gebruikt in droge omgevingen (als ze worden bewaard, is klimaat gestuurde opslag essentieel) om de levensduur van de producten te waarborgen. Het niet naleven van de onderhoudsinstructies en aanbevelingen voor het wattage van de lamp kan resulteren in kromtrekken, ontrafelen, vlekken en oppervlakteschade waarvoor TOKO Design niet aansprakelijk kan worden gesteld. TOKO design aanvaardt ook geen verantwoordelijkheid voor variaties in patroon, kleur, textuur of afmetingen inherent aan die materialen of voor enige daaropvolgende vervorming, kloven, haarscheuren, verkleuring of andere defecten veroorzaakt door extreme temperaturen, vochtigheid, vocht of licht.

11.4 Mogelijk hebt u bepaalde producten voor binnenopnamen gefotografeerd of op locaties buiten gebruikt. Dit betekent niet dat ze geschikt zijn voor gebruik buitenshuis. Controleer de productbeschrijving en specificaties zorgvuldig voordat u ze koopt.

11.5 Houd er ook rekening mee dat hout een grondstof is die na verloop van tijd zal rijpen. Dit is onderdeel van de natuurlijke schoonheid van het hout en wordt niet als een gebrek beschouwd.

11.6 Hoe ons over problemen te vertellen. Er zijn kwaliteitscontroleprocedures ingesteld om ervoor te zorgen dat alle verkochte producten van consistente, hoge kwaliteit zijn, maar neem contact met ons op als u een product ontvangt dat u als ondermaats beschouwt. Controleer bij het ontvangen van de bestelling alle items om ervoor te zorgen dat eventuele problemen of breuken binnen 48 uur aan ons worden gemeld. Als u vragen of klachten heeft over het product, neem dan contact met ons op. U kunt ons bellen op [+32 \(0\)486268245](tel:+3220486268245) of e-mail ons op info@tokodesign.be

11.7 Samenvatting van uw belangrijkste wettelijke rechten. Dit is een samenvatting van uw belangrijkste wettelijke rechten. Deze zijn onderhevig aan bepaalde uitzonderingen. Ga voor gedetailleerde informatie naar de website [burger advies. Volgens de Consumentenrechten 2015](#) moeten de goederen zoals beschreven, geschikt voor het beoogde doel en van een bevredigende kwaliteit zijn. Tijdens de verwachte levensduur van uw product hebben uw wettelijke rechten recht op het volgende:

(a) tot 30 dagen: als uw goederen defect zijn, dan kunt u een onmiddellijke terugbetaling of een vervanging krijgen;

(b) tot zes maanden: als uw goederen niet kunnen worden gerepareerd of vervangen, heeft u in de meeste gevallen recht op een volledige terugbetaling;

(c) tot zes jaar: als uw goederen niet lang meegaan, heeft u mogelijk recht op teruggave van geld,

zie ook clausule 8.3.

11.8 Uw verplichting om afgekeurde producten te retourneren. Als u uw wettelijke rechten op het weigeren van producten wilt uitoefenen, moet u ons hiervan op de hoogte stellen door contact op te nemen met onze klantenservice via e-mail op info@tokodesign.be of telefonisch op

+32(0)486268245 om een retour te regelen. U bent verantwoordelijk voor het betalen van de incassokosten.

12. PRIJS EN BETALING

12.1 Waar vindt u de prijs voor het product. De prijs van het product (inclusief BTW) is de prijs die op de website wordt vermeld of per e-mail of mondeling aan u wordt meegedeeld bij het plaatsen van uw bestelling en die in Euro's zal zijn. Het is een voorwaarde van deze overeenkomst dat u voor de producten betaalt op het moment dat u uw bestelling plaatst.

12.2 We zullen wijzigingen in het BTW-tarief doorgeven. Alle prijzen zijn inclusief btw en exclusief verzendkosten. Verzendingskosten zijn afhankelijk van de grootte, het gewicht en de bestemming van het pakket, evenals de vereiste bezorgsnelheid. Als het BTW-tarief wijzigt tussen uw besteldatum en de datum waarop wij het product leveren, passen we het BTW-tarief dat u betaalt aan, tenzij u het product al volledig hebt betaald voordat de btw-verandering is doorgevoerd.

12.3 Wat gebeurt er als de prijs verkeerd is? Het is altijd mogelijk dat, ondanks onze inspanningen, sommige van de producten die we verkopen, mogelijk niet correct geprijsd zijn. We zullen normaal prijzen controleren voordat we uw bestelling accepteren, zodat, wanneer de juiste prijs van het product op uw bestellingsdatum lager is dan onze vermelde prijs op uw besteldatum, wij het lagere bedrag in rekening brengen. Als de juiste prijs van het product op uw besteldatum hoger is dan de prijs die aan u is vermeld, nemen we contact met u op voor uw instructies voordat we uw bestelling accepteren.

12.4 Voor producten besteld via onze website en de geadverteerde prijs is duidelijk onjuist (bijvoorbeeld als gevolg van een technische fout of een nominale prijs wordt geadverteerd) behouden wij ons het recht voor om uw bestelling te weigeren.

12.5 Wanneer u moet betalen en hoe u moet betalen. Wij accepteren betaling via overschrijving en accepteren de meeste belangrijke creditcards en betaalkaarten of online via onze betalingspartners en PayPal.

12.6 We kunnen rente in rekening brengen als u te laat betaalt. Als u ons op de vervaldatum niet betaalt, kunnen wij u rente in rekening brengen over het achterstallige bedrag van 6% per jaar boven de basislening van KBC-Bank. Deze rente loopt dagelijks op vanaf de vervaldag tot de datum

van daadwerkelijke betaling van het achterstallige bedrag, hetzij vóór, hetzij na de uitspraak. U moet ons rente betalen samen met achterstallige bedragen.

12.7 Wat te doen als u denkt dat informatie op het bestelformulier onjuist is? Wanneer u een bestelling plaatst, ontvangt u een bevestiging per e-mail. Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle details correct zijn tijdens het bestelproces en zijn verantwoordelijk als er fouten zijn in de informatie die u hebt verstrekt. Als u denkt dat er informatie in de orderbevestiging verkeerd is, neem dan onmiddellijk contact met ons op om ons dit te laten weten via e-mail op info@tokogesign.be of via telefoon +32 (0)486268245.

13. REPARATIES

13.1 Als u reparaties aanvraagt aan een product dat we hebben geleverd als gevolg van normale slijtage of beschadiging die u hebt veroorzaakt, zullen wij het product inspecteren en een schatting van de kosten voor dergelijke reparaties geven (waar mogelijk).

13.2 Als u een product op maat heeft besteld, kunnen we niet garanderen dat we alle elementen van het product kunnen vervangen, maar zullen redelijke inspanningen doen om alternatieve oplossingen voor te stellen.

13.3 Alle reparaties die niet het gevolg zijn van iets waar we schuldig aan zijn, worden door u betaald voordat we aan het werk gaan. Als u nalaat dergelijke betalingen te doen, zijn wij niet verplicht om reparatiewerkzaamheden aan het product te starten.

14. ONZE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR VERLIES OF SCHADE DIE U DOOR ONS LIJDT

14.1 Wij zijn verantwoordelijk voor door ons veroorzaakte schade of voor voorzienbare verlies van het product. Als we niet aan deze voorwaarden voldoen, zijn wij verantwoordelijk voor verlies of schade die u lijdt, wat een voorzienbaar resultaat is van het verbreken van dit contract of het niet gebruiken van redelijke zorg en bekwaamheid, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies of schade die niet te voorzien is. Verlies of schade is te voorzien als het duidelijk is dat dit zal gebeuren of als, op het moment dat het contract werd gesloten wij en u wisten dat dit kon gebeuren, bijvoorbeeld als u het tijdens het verkoopproces met ons besprak.

14.2 We sluiten onze aansprakelijkheid niet uit of beperken deze op geen enkele manier, waar het onwettig zou zijn om dit te doen. Dit omvat aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid of nalatigheid van onze werknemers; voor fraude of frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken; voor schending van uw wettelijke rechten met betrekking tot de producten; en voor producten met gebreken volgens de Consumentenrechten 1987.

14.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor bedrijfsschade. Als u de producten gebruikt voor commerciële, zakelijke of herverkoopdoeleinden, zijn wij niet aansprakelijk ten aanzien van enig verlies van winst, verlies van zaken, zakelijke onderbreking of verlies van zakelijke kansen.

15. ANDERE BELANGRIJKE VOORWAARDEN

15.1 We kunnen deze overeenkomst overdragen aan iemand anders. We kunnen onze rechten en verplichtingen onder deze voorwaarden overdragen aan een andere organisatie. We zullen contact met u opnemen om u te laten weten of we van plan zijn dit te doen. Als u niet tevreden bent met de overdracht, kunt u contact met ons opnemen om het contract binnen 5 dagen nadat wij u dit hebben verteld te beëindigen. We betalen u dan ook alle betalingen terug die u eerder hebt gedaan voor producten die niet zijn geleverd.

15.2 Niemand anders heeft rechten op grond van dit contract. Dit contract is tussen jou en ons. Geen enkele andere persoon heeft het recht om een van zijn voorwaarden af te dwingen. We hoeven geen van beiden akkoord te gaan met een andere persoon om het contract te beëindigen of wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden.

15.3 Als een rechtbank een deel van dit contract illegaal vindt, blijft de rest van kracht. Elk van de paragrafen van deze voorwaarden werkt afzonderlijk. Als een rechtbank of relevante instantie beslist dat een van hen onwettig is, blijven de resterende paragrafen volledig van kracht en van kracht

15.4 Zelfs als we vertraging oplopen bij het afdwingen van dit contract, kunnen we het later nog afdwingen. Als we niet onmiddellijk erop aandringen dat u iets doet wat u op grond van deze voorwaarden moet doen, of als we vertraging oplopen bij het nemen van stappen tegen u met betrekking tot uw contractbreuk, betekent dat niet dat u die dingen niet hoeft te doen en het belet ons niet om op een later tijdstip maatregelen te nemen. Als u bijvoorbeeld een betaling mist en wij u niet op wijzen, maar we blijven de producten leveren, kunnen we u toch verplichten de betaling op een later tijdstip uit te voeren.

15.5 Welke wetten zijn van toepassing op dit contract en waar u gerechtelijke stappen kunt ondernemen. Deze voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht en u en wij kunnen alleen juridische procedures aanspannen met betrekking tot de producten of een contract tussen ons of niet-contractuele claims voor de Belgische rechtbanken.

ENGLISH

Terms and conditions

Terms and conditions at TOKO design including details on postage, payment and what to do if you find a fault with your product.

If you buy a TOKO design product find our Trade Terms and Conditions here.

The agreement between us and you consists of the Order Form and these Terms and Conditions (collectively the agreement).

1. THESE TERMS

1.1 What these terms cover. These are the Terms and Conditions that govern your purchase of TOKO design products. They apply to the exclusion of any other terms (including any discussed with you via email, telephone, at our workshop in Goetsenhoven or in person, or which you seek to impose or incorporate, or which are implied by trade, custom, practice or course of dealing). These terms shall govern and be incorporated into every provision of products by us to you.

1.2 Why you should read them. Please read these terms carefully before you submit an order to us. These terms tell you who we are, how we will provide products to you, how you and we may change or end the contract, what to do if there is a problem and other important information. If you have any questions about these terms, please contact us to discuss.

2. INFORMATION ABOUT US AND HOW TO CONTACT US

2.1 Who we are. We are TOKO design. A company registered in Belgium. Our company registration number is 0704721133 and our registered office and our showroom is at Tiensebaan 105, 3300 Goetsenhoven, Belgium.

2.2 How to contact us. You can contact us by telephoning [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) or by writing to us at info@tokodesign.be.

2.3 How we may contact you. If we have to contact you we will do so by telephone or by writing to you at the email address or postal address you provided to us in your order.

2.4 "Writing" includes emails. When we use the words "writing" or "written" in these Terms and Conditions, this includes emails.

3. OUR CONTRACT WITH YOU

3.1 How we will accept your order.

Bespoke Products

3.1.1 Bespoke Products are those products which are produced to your specifications including any product produced with a material chosen by you, or otherwise produced to your specification in any way. To place an order for Bespoke Products you will need to email us at (info@tokodesign.be) attaching or setting out your requested specifications. We will confirm acceptance of such choice to you in person by either countersigning an order form or sending to you an email confirming the specifications, measurements or designs and confirming acceptance of the order. At that point a contract will come into existence on the terms of this agreement and to the exclusion of any prior correspondence or meeting between us to discuss the bespoke products.

If we are confirming your order by email it may be an iterative process and only when you receive an email accepting your order will a contract come into existence.

Collection

3.1.2 Products in the Collection are our standard products which can either be viewed in our showroom or on our website at www.tokodesign.be or which may have been shown to you at an event or other in person meeting. Our acceptance of your order will take place and a contract will come into existence for the purchase of a product from our Collection on our sending to you an email confirming our acceptance of your order, or if you are ordering in person at our showroom, when payment is taken at the till.

3.2 If we cannot accept your order. If we are unable to accept or fulfil your order, we will inform you of this in writing or via telephone and will not charge you for the product. This might be because of unexpected limits on our resources which we could not reasonably plan for, unavailability of stock or raw materials, because the specification, design, measurements you have provided infringes a third party intellectual property right, because the design is not achievable and you do not make or agree to our making any reasonable modifications suggested by us, because we have identified an error in the price or description of the product or because we are unable to meet a delivery deadline you have specified.

3.3 Lead Times. Almost all of our products are made to order and information about availability and lead times are available on our website.

4. OUR PRODUCTS

4.1 All our products are crafted by hand at our workshop in Goetsenhoven. The timber comes from wood suppliers in Belgium and is fsc labelled. The process is ecological with very little waste. As all of our products are handmade, there will be slight variations from product-to-product.

4.2 Collection products may vary slightly from their pictures. The images of the products in our Collection on our website or in other materials are for illustrative purposes only. We will use reasonable efforts to depict accurately the products in our Collection but they are by their nature unique and are handmade so sizes, weights, colours, materials, capacities, dimensions and measurements indicated on our website or other materials may vary to the product that you receive.

4.3 Bespoke Products.

4.3.1 Make sure your measurements are accurate. If we are making a Bespoke Product to measurements, sketches and/or designs you have given to us and/or using materials or swatches identified by you then it is your responsibility to ensure that these are correct. You can find information and tips on how to measure by contacting us.

4.3.2 If you wish to have Bespoke Products provided to you, then you accept that we have no liability for errors or defaults in Bespoke Products which are caused by the provision to us of erroneous specifications.

4.3.3 The design of all of our products is unique to us. If you supply to us any sketches, designs or drawings or other contribution to Bespoke Products (Contribution), you grant to us an exclusive, perpetual, irremovable royalty-free licence to any intellectual property rights that may subsist in the Contribution. As the Contribution will be incorporated into one of our products we need to know that any Contribution is original and will not infringe the rights of any third party. To protect us from any losses, damages, costs and expenses that we may suffer or incur you agree to indemnify us if any Contribution infringes the intellectual property rights or other proprietary rights of any person. Please don't copy or steal other people's designs when providing us with your "requirement" as we will be unable to lawfully make it and you will bear the responsibility for any consequences suffered by us.

4.3.4 We will make any Bespoke Products to your specifications and really hope our Bespoke Products meet your expectations. However, we shall not be liable to you in respect of any actual or alleged defect in or dissatisfaction with any Bespoke Product that arises directly or indirectly from your choice of any specification, design, material, fabric or any other requirement.

5. YOUR RIGHTS TO MAKE CHANGES

Once we have accepted your order for a Bespoke Product you will no longer be able to make any changes to it. However, if you have made a mistake in your order for a Bespoke Product, and provided we have not commenced production of the product, we will try our best to accommodate any reasonable changes at our sole discretion. If it is possible we will let you know about any changes to the price of the Bespoke Product, the timing of supply or anything else which would be necessary as a result of your requested change and ask you to confirm whether you wish to go ahead with the change. If we cannot make the change (for example if production has already commenced) or the consequences of making the change are unacceptable to you, you may want to end the contract (see Clause 8- Your rights to end the contract).

6. OUR RIGHTS TO MAKE CHANGES

Minor changes to the products. We may change any product to implement minor technical adjustments or as a result of unavailability of raw materials. We will try to minimise the impact of these changes. These changes will not affect your use of the product. These unavoidable changes do not give to you any right to cancel any contract or reject any product.

7. PROVIDING THE PRODUCTS

7.1 Delivery costs. The delivery costs are charged to the consumer, as advertised on our website. For sending the products we will provide you with a fixed shipping cost, as advertised on our website. This does not include import charges, customs clearance or duty. You are responsible for these charges and your products may be held in customs until full payment has been received. If you purchased your product from our showroom, via telephone or via email we will provide you with a fixed shipping quote when you are placing the order. Until all delivery costs are paid we cannot dispatch the products.

7.2 Please check before purchase that an item can be delivered into the space you wish. This includes checking hallways and door frames throughout the property. If an item cannot be delivered it will be returned to our warehouse it will be returned to our warehouse and delivery return costs will be charged (depending on the size and delicate nature of the product in question) will be charged.

7.3 When we will provide the products.

Products from our Collection

7.3.1 Lighting and accessories. The majority of our lighting and accessories are sent using 24 hour, signed for next day delivery. As soon as the order is dispatched from our workshop the contact person and number you have supplied will be contacted by our delivery provider via email or SMS. Our delivery provider will send you a tracking number. If you are unable to take delivery on the day it is your responsibility to liaise with the delivery provider to re-arrange delivery. We cannot be held liable for the non-delivery of products if our delivery provider attempts to deliver the products and you are not available (please see "if you do not re-arrange delivery section" for more information).

7.3.2 Furniture, Large Lighting and multiple orders. If your product is a Large or Giant Light, a piece of furniture, a multiple order, or if your order is particularly delicate it may be delivered to you on a pallet. Before the order is dispatched TOKO design will contact you either via email or telephone (to the email address or contact number provided) to confirm the date of delivery. If requested, we will contact you on the day of delivery to give you an estimated time slot. If you are not in on the day of delivery and our delivery team are unable to deliver your order we may charge you the costs of the failed delivery and the cost of re-delivery. If you order products from our Collection which show different lead times we may be able to dispatch part of the order for an additional charge.

7.4 If you do not re-arrange delivery. If after a failed delivery to you, you do not re-arrange delivery or collect the products from a delivery depot we will contact you for further instructions and may charge you for storage costs and any further delivery costs. If, despite our reasonable efforts, we are unable to contact you or re-arrange delivery or collection we may end the contract and Clause 10.2 will apply.

Bespoke Products.

7.5 For Bespoke Products we will notify you of the estimated delivery date when we start making or customising the product in our workshop. The estimated completion date for the product will be notified to you during the order process. Given the bespoke nature of the products, you have agreed that any such date shall be an estimate and time shall not be of the essence to this agreement. If you need a Bespoke Product by a particular date then you must notify us and we and you must agree it as a specific exception.

7.6 We are not responsible for delays outside our control. If our supply of any products is delayed by an event outside of our control then we will contact you as soon as possible to let you know and we will take steps to minimise the effect of the delay. Provided we do this we will not be liable for delays caused by the event, but if there is a risk of substantial delay you may contact us to end the contract and, except for Bespoke Products for which production has commenced, receive a refund for any products in the Collection you have paid for but not received. As Bespoke Products are made to your order we cannot agree to issue any refund but may be able to give to you a (partial) refund if we can resell the item within a reasonable period and to the extent we are able to recover the sale price.

7.7 When you become responsible for the goods. A product will be your responsibility from the time we deliver the product to the address you gave us or you collect it from the delivery provider's depot or our showroom.

7.8 When you own goods. You own a product once we have received payment in full.

7.9 Reasons we may suspend the supply of products to you. We may have to suspend the supply of a product to:

7.9.1 deal with technical problems or make minor technical changes;

7.9.2 update the product to reflect changes in relevant laws and regulatory requirements;

7.9.3 make changes to the product as requested by you or notified by us to you (see Clauses 5 and 6).

7.10 We may also suspend supply of the products if you do not pay. If you do not pay us for the products when you are supposed to (see Clause 12.4) and you still do not make payment within 5 days of us reminding you that payment is due, we may suspend supply of the products until you have paid us the outstanding amounts. We will contact you to tell you we are suspending supply of the products. As well as suspending the products we can also charge you interest on your overdue payments (see Clause 12.5).

8. YOUR RIGHTS TO END THE CONTRACT

8.1 You can always end your contract with us. Your rights when you end the contract will depend on what you have bought, whether there is anything wrong with it, how we are performing and when you decide to end the contract:

8.1.1 If what you have bought is faulty or misdescribed you may have a legal right to end the contract (or to get the product repaired or replaced), see Clause 11;

8.1.2 If you want to end the contract because of something we have done or have told you we are going to do, see Clause 8.2;

8.1.3 If you have just changed your mind about the product, see Clause 8.3. You may be able to get a refund if you are within the cooling-off period, but this may be subject to deductions and you will need to contact us to arrange the return of any goods;

8.1.4 In all other cases (if we are not at fault and there is no right to change your mind), see Clause 10.

8.2 Ending the contract because of something we have done or are going to do. If you are ending a contract for a reason set out at clauses 8.2.1 – 8.2.5 below the contract will end immediately and we will refund you in full for any products which have not been provided and you may also be entitled to compensation in the form set out in Clause 9. The reasons are:

8.2.1 we have told you about an upcoming important change to the product or these terms which you do not agree to (see Clause 6);

8.2.2 we have told you about an error in the price or description of the product you have ordered and you do not wish to proceed;

8.2.3 there is a risk that supply of the products may be significantly delayed because of events outside our control (other than for Bespoke Products – see Clause 7.5 above);

8.2.4 we have suspended supply of the products for technical reasons, or notify you we are going to suspend them for technical reasons, in each case for a period of more than 30 days; or

8.2.5 you have a legal right to end the contract because of something we have done wrong.

8.3 Exercising your right to change your mind (Consumer Contracts Regulations 2013). For most products bought online or from a distance (such as via email or over the telephone) you have a legal right to change your mind within 14 days and receive a refund. However, for peace of mind we will allow you the ability to cancel your order at any time before the product is dispatched or ask to return the product within 14 days of delivery (this does not apply to Bespoke Products – see clause 8.4 below). These rights, under the Consumer Contracts Regulations 2013, are explained in more detail in these terms.

8.4 When you don't have the right to change your mind. You do not have a right to change your mind in respect of any Bespoke Product.

8.5 How long do I have to change my mind? How long you have depends on what you have ordered and how it is delivered.

8.5.1 Have you bought a product from our Collection, if so you have 14 days after the product is delivered to change your mind.

8.5.2 Have you bought Bespoke Products, if so you do not have a right to change your mind as the products have been manufactured to the specifications chosen by you.

9. HOW TO END THE CONTRACT WITH US

This clause 9 only applies for products that are not Bespoke Products or ordered in the showroom or face to face.

9.1 Tell us you want to end the contract. To end the contract with us, please let us know by doing one of the following:

(a) Phone or email. Call customer services on [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) or email us at info@tokodesign.be. Please provide your name, home address, details of the order and, where available, your phone number and email address.

(b) By post. Write to us and post your letter to us at the address as at clause 2.1 including details of what you bought, when you ordered or received it and your name and address.

9.2 Returning products after ending the contract. If you end the contract in accordance with clause 8.5.1 you must notify us within 14 days from the date received and arrange for a return of the products.

9.3 Products you are seeking to return should be unused, returned in their original packaging and in a fully resalable condition and cannot have been installed. If you have any concerns regarding packaging your product for return please contact us on [+32 \(0\)486268245](tel:+322486268245) or email us at info@tokodesign.be.

9.4 For returns outside of Belgium, customers will be responsible for payment of the return delivery and we are unable to refund the delivery costs.

9.5 It is your responsibility to ensure that the products received by us are in a new and undamaged condition. If we receive damaged products back to our workshop as a result of poor or inadequate packaging we have the right to refuse a refund or to discount the costs of repair or damage to the saleability. Call customer services on [+32 \(0\)486268245](tel:+3220486268245) or email us at info@tokodesign.be for more information.

9.6 Other circumstances when we will pay the costs of return. We will pay the costs of return:

(a) if any product is faulty or misdescribed; or

(b) if you are ending the contract because we have told you of an upcoming change to the product or these terms, an error in pricing or description, a delay in delivery due to events outside our control or because you have a legal right to do so as a result of something we have done wrong.

9.7 How we will refund you. If you decide you do not want a replacement product we will refund you the price you paid for the products, by the method you used for payment. We will contact you to arrange the return of the product. Please ensure that you adequately protect the product for its return journey back to our workshop in accordance with clause 9.3. However, we may make deductions from the price, as described below.

9.8 Deductions from refunds if you are exercising your right to change your mind. If you are exercising your right to change your mind we may reduce your refund of the price (excluding delivery costs) to reflect any reduction in the value of the goods, if this has been caused by your handling them in a way which would not be permitted in a shop. Other than this, for Products that are not Bespoke Products we will not make any deductions when you return them or charge you for postage.

9.9 When your refund will be made. We will make any refunds due to you as soon as possible and in any event within 14 days of receipt of the product.

10. OUR RIGHTS TO END THE CONTRACT

10.1 We may end the contract if you break it. We may end the contract for a product at any time by writing to you if:

10.1.1 you do not make any payment to us when it is due and you still do not make payment within 5 days of us reminding you that payment is due;

10.1.2 you do not, within a reasonable time of us asking for it, provide us with information that is necessary for us to provide the products, for example, sign off of any designs, measurements or specifications for a Bespoke Product; or

10.1.3 you do not, within a reasonable time, allow us to deliver the products to you or collect them from us.

10.2 You must compensate us if you break the contract. If we end the contract in the situations set out in Clause 10.1 we will refund any money you have paid in advance for products we have not provided but we may deduct or charge you reasonable compensation for the net costs and expenses we have and will incur as a result of your breaking the contract.

11. IF THERE IS A PROBLEM WITH THE PRODUCT

11.1 We take pride in all our goods being made to high standards. We are confident that our products will stand the test of time and offer a two-year guarantee against breakdown through normal use, defective workmanship and materials. This means that if your item develops a fault during the guarantee period, we'll arrange for it to be repaired or replaced free of charge, including all parts and labour. Our guarantee will not apply to Products that are not used in the correct conditions or locations, or if the applicable care guidelines have not been followed.

11.2 We recommend that customers take the time to read our TOKO design care guides upon receiving a product, as we are not liable to cover accidental damage - for example if your item has been dropped or dragged. You may find that this type of damage is covered by your household contents insurance policy.

11.3 Our furniture and lighting ranges are specified for indoor use only and should be used in ambient conditions and not subjected to damp or overly dry atmospheres. It is important that TOKO design products are stored or used in dry environments (if kept in storage, climate controlled storage is essential) to ensure the longevity of the products. Failure to comply to care instructions and bulb wattage recommendations may result in warping, unravelling, staining and surface damage

that TOKO design cannot be held responsible for. TOKO design also accepts no responsibility for variations in pattern, colour, texture or dimensions inherent in those materials or for any subsequent deformation, splitting, crazing, discolouration or other defects caused by extremes of temperature, humidity, dampness or light.

11.4 You may have seen certain indoor products photographed or used in outdoor locations. This does not mean they are suitable for outdoor use. Please check the product description and specifications carefully before you buy them.

11.5 Please also be aware that as wood is a raw material the colour will mature over time, this is part of the natural beauty of the wood and will not be considered a defect.

11.6 How to tell us about problems. Quality control procedures are in place to ensure all products sold are of consistent, high quality, however if you receive a product that you deem to be substandard please contact us. On receiving the order, please check all items to ensure that any issues or breakages are reported to us within 48 hours. If you have any questions or complaints about the product, please contact us. You can telephone us at [+32 \(0\)486268245](tel:+3220486268245) or write to us at info@tokodesign.be.

11.7 Summary of your key legal rights. This is a summary of your key legal rights. These are subject to certain exceptions. For detailed information please visit the Citizens Advice websites. The Consumer Rights Act 2015 says goods must be as described, fit for purpose and of satisfactory quality. During the expected lifespan of your product your legal rights entitle you to the following:

(a) up to 30 days: if your goods are faulty, then you can get an immediate refund or a replacement;

(b) up to six months: if your goods cannot be repaired or replaced, then you are entitled to a full refund, in most cases;

(c) up to six years: if your goods do not last a reasonable length of time you may be entitled to some money back,

see also Clause 8.3.

11.8 Your obligation to return rejected products. If you wish to exercise your legal rights to reject products you must notify us by contacting our customer services department via email at info@tokodesign.be or via telephone on +32 (0)468268245 to arrange a return. You will be responsible for paying the costs of collection.

12. PRICE AND PAYMENT

12.1 Where to find the price for the product. The price of the product (which includes VAT) will be the price indicated on the website or communicated to you via email or orally when you placed your order and will be in Euros. It is a condition of this agreement that you shall pay for the products at the time of placing your order.

12.2 We will pass on changes in the rate of VAT. All prices include VAT and excluding shipping costs Despatch costs are dependent upon the size, weight and destination of the parcel as well as the speed of delivery required. If the rate of VAT changes between your order date and the date we supply the product, we will adjust the rate of VAT that you pay, unless you have already paid for the product in full before the change in the rate of VAT takes effect.

12.3 What happens if we got the price wrong. It is always possible that, despite our best efforts, some of the products we sell may be incorrectly priced. We will normally check prices before accepting your order so that, where the product's correct price at your order date is less than our stated price at your order date, we will charge the lower amount. If the product's correct price at your order date is higher than the price stated to you, we will contact you for your instructions before we accept your order.

12.4 For any Products ordered via our website and the price advertised is obviously incorrect (for example due to a technical error or a nominal price is advertised) we reserve the right to reject your order.

12.5 When you must pay and how you must pay. We accept payment via bank transfer and accept most major credit cards and debit cards or online via our payment partners and PayPal.

12.6 We can charge interest if you pay late. If you do not make any payment to us by the due date we may charge interest to you on the overdue amount at the rate of 6% a year above the base lending rate of KBC-Bank. This interest shall accrue on a daily basis from the due date until the date

of actual payment of the overdue amount, whether before or after judgment. You must pay us interest together with any overdue amount.

12.7 What to do if you think any information in the Order Form is wrong. When you place an order you will be sent confirmation via email. It is your responsibility to ensure all details are correct during the order process and are accountable should there be any errors in the information you have provided. If you think any information in the order confirmation is wrong please contact us promptly to let us know by email at info@tokodesign.be or via telephone [+32 \(0\)486268245](tel:+3220486268245).

13. REPAIRS

13.1 If you request any repairs to a product we have supplied as a result of fair wear and tear or damage you have caused, we will inspect the product and provide an estimation of costs for such repairs (where possible).

13.2 If you have ordered a Bespoke Product, we cannot guarantee that we are able to replace any elements of the product but shall use reasonable endeavours to propose alternative solutions.

13.3 Any repairs that are not as a result of something where we are at fault shall be paid by you in advance of us undertaking any work. If you fail to make such payment, we are not obliged to start any repair work on the product.

14. OUR RESPONSIBILITY FOR LOSS OR DAMAGE SUFFERED BY YOU

14.1 We are responsible to you for foreseeable loss and damage caused by us. If we fail to comply with these terms, we are responsible for loss or damage you suffer that is a foreseeable result of our breaking this contract or our failing to use reasonable care and skill, but we are not responsible for any loss or damage that is not foreseeable. Loss or damage is foreseeable if either it is obvious that it will happen or if, at the time the contract was made, both we and you knew it might happen, for example, if you discussed it with us during the sales process.

14.2 We do not exclude or limit in any way our liability to you where it would be unlawful to do so. This includes liability for death or personal injury caused by our negligence or the negligence of our

employees; for fraud or fraudulent misrepresentation; for breach of your legal rights in relation to the products; and for defective products under the Consumer Protection Act 1987.

14.3 We are not liable for business losses. If you use the products for any commercial, business or re-sale purpose we will have no liability to you for any loss of profit, loss of business, business interruption, or loss of business opportunity.

15. OTHER IMPORTANT TERMS

15.1 We may transfer this agreement to someone else. We may transfer our rights and obligations under these terms to another organisation. We will contact you to let you know if we plan to do this. If you are unhappy with the transfer you may contact us to end the contract within 5 days of us telling you about it and we will refund you any payments you have made in advance for products not provided.

15.2 Nobody else has any rights under this contract. This contract is between you and us. No other person shall have any rights to enforce any of its terms. Neither of us will need to get the agreement of any other person in order to end the contract or make any changes to these terms.

15.3 If a court finds part of this contract illegal, the rest will continue in force. Each of the paragraphs of these terms operates separately. If any court or relevant authority decides that any of them are unlawful, the remaining paragraphs will remain in full force and effect.

15.4 Even if we delay in enforcing this contract, we can still enforce it later. If we do not insist immediately that you do anything you are required to do under these terms, or if we delay in taking steps against you in respect of your breaking this contract, that will not mean that you do not have to do those things and it will not prevent us taking steps against you at a later date. For example, if you miss a payment and we do not chase you but we continue to provide the products, we can still require you to make the payment at a later date.

15.5 Which laws apply to this contract and where you may bring legal proceedings. These terms are governed by Belgium law and you and we can bring legal proceedings in respect of the products or any contract between us or non-contractual claims only in the Belgium courts.