

# Algemene Voorwaarden Deals!

De Algemene Voorwaarden Deals! regelen de relatie tussen de Klant en Deals! Door van de dienstverlening van Deals! gebruik te maken aanvaardt de Klant dat de onderstaande algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Maakt de Klant in zijn hoedanigheid van Xtra-klant gebruik van de dienstverlening van Deals, dan zullen ook de Algemene Voorwaarden Xtra op de relatie tussen de Xtra-klant en Deals! van toepassing zijn.

## Identiteit Verkop

**DEALS!** Promoconcept van Colruyt Food Retail geserviceerd door Collect&Go, Colruyt Food Retail NV met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196 BTW-BE-0716.663.615, RPR Brussel

**Klantendienst** Voor vragen over de dienstverlening van Deals! kan de Klant telefonisch terecht op het nummer 02/363 51 03 of kan hij/zij per e-mail contact opnemen via [info.klant@deals.collectandgo.be](mailto:info.klant@deals.collectandgo.be). Er is eveneens een contactformulier ter beschikking via <http://deals.collectandgo.be>.

## Definities

**Klant** Iedere meerderjarige natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

**XTRA-klant** De Xtra-klant is de natuurlijke persoon die een Xtra-profiel door middel van de daarvoor voorziene identificatiemiddelen aanvraagt of gebruikt. De Xtra-klant is meerderjarig en handelt steeds in de hoedanigheid van consument. Een niet-consument of een minderjarige kan in geen geval Xtra-klant worden of zijn.

## Algemene Voorwaarden Deals!

1. **Dienstverlening Deals!** Deals! is een online promoconcept van Colruyt Food Retail dat via de serviceverlening van Collect&Go op de markt wordt gezet. Deals! brengt een eigen, beperkt, assortiment naar voor met telkens tijdelijke superdeals, op hoge volumes, van producten van nationale merken. Het betreft steeds aanbiedingen waarvan het beschikbare aantal beperkt is in omvang en waarvan de voorraad dan ook snel kan slinken afhankelijk van het succes. De Klant kan een aanbod in de webshop van Deals! selecteren en vervolgens bestellen met levering op een adres naar keuze binnen België.

2. **Aanbod en assortiment:** Het assortiment wordt door Deals! slechts te koop aangeboden aan particulieren. Het aanbod, noch de producten op zich zijn bijgevolg bestemd voor een commercieel of beroepsmatig gebruik, zoals doorverkoop. Het aangeboden assortiment wordt geheel vrij door Deals! bepaald. Een aanbod dat beschikbaar wordt gesteld door Deals! betreft telkens een beperkt aanbod en geldt steeds zolang de voorraad strekt. De Klant is zich er bewust van dat Deals! telkens krachtige, tijdelijke aanbiedingen publiceert en dat de voorraad van de betrokken deal beperkt in omvang kan zijn of snel kan slinken. Deals! behoudt zich het recht voor het aantal keer dat een Klant een aanbod kan toevoegen aan zijn/haar winkelwagen te limiteren. Deze limiet kan productafhankelijk/deelafhankelijk worden ingesteld. Dit wordt steeds duidelijk gemaakt aan de Klant op productniveau. Deals! doet al het mogelijke om de door de Klant bestelde producten tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare voorraad en de Klant daarvan ook spoedig een bevestiging te bezorgen. Afbeeldingen op de website, in catalogi, op folders en ander drukmateriaal zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet bij het te koop aangeboden artikel horen en/of niet in de aangeduide verkoopprijs zijn inbegrepen. Dergelijke zaken blijken evenwel uit de omschrijving door Deals! van het te koop aangeboden product. Bij twijfel of mogelijke dubbelzinnige interpretatie, richt de Klant zich tot Deals! om zich correct te informeren. Deals! is niet aansprakelijk voor materiële fouten, kennelijke zet- of drukfouten. Dergelijke fouten leiden tot een ongeldig aanbod.

3. **Bestelling plaatsen:** De Klant vult correct en in overeenstemming met de werkelijkheid alle nodige gegevens in voor een goede uitvoering van de bestelling en levering. Door producten toe te voegen aan een winkelmandje en vervolgens de bestelling af te ronden, ontstaat een bestelling met betalingsverbintenis voor de Klant en zal ook een orderbevestiging (inclusief bevestiging van de betaling) volgen met een overzicht van de totale bestelling. Hierdoor komt een verkoop op afstand tot stand [Voor meer info m.b.t. het herroepingsrecht zie verder]. In de orderbevestiging ziet de Klant zijn bestelling, de periode waarin de levering kan worden verwacht alsook het leveringsadres bevestigd. In de e-mail is ook een overzicht terug te vinden van de bestelde producten en het reeds betaalde totaalbedrag.

4. **Prijzen:** Alle prijzen worden in euro, inclusief btw en eventuele andere wettelijk verplichte bijdrages vermeld. Deals! kent een eigen assortiment met eigen prijsstrategie binnen Colruyt Food Retail, los van andere merken of ondernemingen binnen de Group wiens verkoop van het online productaanbod eveneens geserviceerd wordt via Collect&Go. Deals! maakt frequent gebruik van advies- en referentieprijzen om het voordeel dat de Klant doet tastbaarder te maken/ te concretiseren. Elke advies- of referentieprijs wordt geduid aan de hand van een toelichtende tekst zodat de Klant helder en transparant wordt geïnformeerd over de herkomst van het cijfer en een fout begrip van het meegedeelde voordeel wordt vermeden.

5. **Verzendkost:** Voor een bestelling wordt, naast het saldo van de bestelde producten, een verzendkost van 4,99 euro aangerekend per bestelling. Deze kost valt weg wanneer het totaal te betalen bedrag van een bestelling meer dan 60 euro bedraagt of wanneer uitdrukkelijk in een vrijstelling is voorzien op andere wijze. De verzendkost wordt steeds duidelijk en transparant meegedeeld aan de Klant vóór die de bestelling afrondt en doorstuurt.

6. **De levering:** Leveringen kunnen alleen plaatsvinden binnen België. Er is slechts één levering per dag per adres mogelijk. Tijdens het bestelproces wordt duidelijk gemaakt aan de Klant welke de ingeschatte leveringsperiode is waarin de producten zullen worden geleverd. Op de dag van levering ontvangt de Klant een e-mail met een Track&Trace-link. Voor het afronden van het bestelproces geeft de Klant aan wat staat te gebeuren in geval van (on)verwachte afwezigheid op het tijdstip van levering. De Klant heeft daarbij de keuze tussen levering in de tuin, garage of bij de naaste bureu (volgend of vorig huisnummer of een nabijgelegen huisnummer) en andere. Dit steeds onder voorbehoud van wat gepast wordt bevonden door de bezorger. Wanneer de Klant een duidelijke instructie heeft nagelaten per briefje aan de voordeur (minstens sterk vermoed kan worden dat het gaat om een instructie van de Klant), kan de bezorger deze instructie volgen in zoverre en in de mate dat dit een haalbare instructie betreft voor een levering op het betrokken adres door de bezorger. De bezorger is hiertoe evenwel niet verplicht. Volgt de bezorger de betrokken instructie, dan neemt hij/zij hier ook een foto van, inclusief een foto van de betrokken producten. De Klant neemt dan ook maximaal zijn/haar verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat hij/zij of diens vertegenwoordiger de producten waarvan de levering wordt aangekondigd, fysiek in ontvangst kunnen worden genomen.

De levering vindt (niettegenstaande andere instructies) steeds plaats tot aan de voordeur/centrale inkomhal op straatniveau. Een levering op verdiep is niet mogelijk. Deals! noch haar aangestelden

neemt de verantwoordelijkheid voor een verhinderde of vertraagde levering ingevolge foutief ingevoerde leveringsgegevens.

Deals! is gerechtigd de persoon die aanwezig is op het tijdstip van de levering als gevolmachtigd te beschouwen door de Klant voor de goede in ontvangstname van de bestelling.

7. **Betaling:** De betaling vindt plaats in de laatste fase van het bestelproces en dus voor levering. Vindt de betaling slechts deels of geen plaats, dan zal een levering niet volgen. Betaling is alleen mogelijk via bancontact. De Klant kan slechts gebruik maken van digitale bonnen die uitdrukkelijk door Deals! worden aanvaard. De Klant wordt daarover geïnformeerd tijdens het bestelproces.

8. **Afwezigheid bij levering zonder aangegeven alternatieve instructie:** Is de Klant niet aanwezig op het meegedeelde tijdstip voor het in ontvangst nemen van de producten, en is noch tijdens het bestelproces noch via een instructie of locatie aangegeven dat de levering kan plaatsvinden op alternatieve wijze (alternatief voor fysieke ontvangst), dan worden de producten terug meegenomen door de bezorger. Een tweede leveringspoging zal automatisch worden ondernomen door de bezorger, waarbij de Klant net als bij de eerste levering voldoende op voorhand wordt verwittigd over het levervenster en vervolgens ook 30 minuten voor het effectieve leveringsmoment zal worden opgebeld door de bezorger. Wanneer de Klant bij deze tweede leveringspoging opnieuw afwezig blijkt, wordt de koopovereenkomst van rechtswege ontbonden in het voordeel van Deals!. De Klant is niet gerechtigd enige vergoeding te eisen van Deals!. Een terugbetaling van de niet-geleverde producten zal plaatsvinden binnen de 7 werkdagen na contactname met de Klant omtrent zijn/haar afwezigheid. Kan Deals! de Klant op geen enkele wijze bereiken of is sprake van herhaaldelijke afwezigheid bij diverse bestellingen dan kan ook het saldo van de bestelde producten geheel worden verhaald op de Klant. Kosten voor rekening van de Klant worden steeds verrekend in het eventueel terug te betalen bedrag door Deals! aan de Klant.

9. **Laattijdigheid/overmacht:** In geval van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, ongeval, ...) zal Deals! niet aansprakelijk zijn voor een laattijdige levering of het uitblijven van levering en kan bijgevolg geen recht ontstaan op een schadevergoeding. Deals! stelt alles in het mogelijke om de Klant over eventuele leveringsproblemen zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen. Indien binnen elke redelijkheid nog kan worden overgegaan tot de levering van de bestelling, dan zal Deals! deze zo spoedig mogelijk en in goede orde uitvoeren. Moet de bestelling geheel worden geannuleerd ingevolge de onvoorziene omstandigheden, dan zal worden overgegaan tot gehele terugbetaling van de door de Klant reeds betaalde som. In geval een Klant afwezig is op het afgesproken tijdstip wegens overmacht, dan zal hij/zij evenmin aangesproken kunnen worden tot enige schadevergoeding

10. **Weigering, inperking of annulatie van bestelling door Deals!:** Een bestelling kan geweigerd (voor ontvangst orderbevestiging) ingeperkt of geannuleerd (na orderbevestiging) worden door Deals! in de volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen: 1) Wanneer vermoed wordt dat de bestelling geplaatst werd voor professionele doeleinden of commercieel gebruik 2) Wanneer een vermoeden bestaat dat de Klant de intentie heeft om de producten zelf door te verkopen. Dit vermoeden kan worden afgeleid uit de vaststelling van een eerder abnormaal grote hoeveelheid bestelde producten 3) Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Klant 4) Bij overmacht 5) In geval van herhaaldelijke afwezigheid door de Klant op het afgesproken tijdstip van levering; of de aanwezigheid van een openstaande schuld; dan wel een vermoeden van incorrecte invoer van gegevens.

In dergelijke gevallen behoudt Deals! zich eveneens het recht voor het Xtra-profiel of de account van de Klant te blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde haar rechten te vrijwaren. De inperking bestaat erin dat Deals! naar eigen inzicht bij extreem grote volumes en/of zware orders die doen vermoeden dat de bestelling niet is geplaatst in het kader van een redelijk, normaal en particulier huishoudelijk verbruik (uiteraard rekening houdend met de wens tot aanleg van een particuliere voorraad) de bestelling terugschroeft tot een normaal en beschikbaar aantal voor de betrokken Klant. Deals! verbindt zich ertoe de Klant steeds voorafgaand aan het verwachte levermoment te contacteren omtrent een weigering, annulatie of inperking van de bestelling.

11. **a) Herroepingsrecht bij bestelling:** Aangezien een verkoop op afstand wordt gesloten, geniet de Klant een bedenktijd van uiterlijk 14 kalenderdagen na levering van de producten om nog af te zien van zijn/haar aankoop. De bedenktijd laat de Klant toe het gekochte product te beoordelen zoals in een winkel. De Klant kan het gekochte product bekijken en inspecteren. Tijdens deze periode moet de Klant het gekochte product met de nodige zorg hanteren en bewaren. De Klant mag het goed slechts in die mate uitpakken voor zover dat noodzakelijk is om het inspectie- en testrecht uit te oefenen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen brengt de Klant Deals! via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte van zijn/haar herroepingsbeslissing. De Klant kan hiervoor onder meer een beroep doen op het daarvoor voorziene herroepingsformulier op de website van Deals! (<http://deals.collectandgo.be>). Het herroepingsformulier vindt de Klant onder "contacteer ons". Herroeping door weigering van het product bij levering is evenzeer mogelijk. In dat geval zal de Klantendienst, na goede ontvangst en controle van de herroepen producten, de Klant contacteren voor het vervolledigen van het herroepingsformulier opdat een correcte terugbetaling zou kunnen plaatsvinden.

b) **Uitzonderingen:** Voor sommige gevallen is wettelijk bepaald dat **niet in een herroepingstermijn** moet worden voorzien (artikel VI.53 WER). Deals! sluit aan bij deze uitzonderingen.

Voor volgende producten uit het Deals!-assortiment geldt het herroepingsrecht dan ook niet: 1) Producten die snel bederven of over een beperkte houdbaarheid beschikken; 2) Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd omdat de verzegeling is verbroken; 3) Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling is verbroken.

12. **Terugbezorgen bij herroeping:** Na het meedelen van de beslissing om het product te herroepen, heeft de Klant 14 kalenderdagen de tijd, om het product terug te bezorgen. De Klant neemt contact op met de Klantendienst om te vernemen waarheen hij het product kan bezorgen via eigen middelen, dan wel om te vernemen hoe hij gebruik kan maken van de retourdienst waarin Deals! voorziet. De kosten verbonden aan het retourneren zijn volledig voor rekening van de Klant. Vanwege Deals! wordt een kost voor retour aangerekend ten belope van 8,99 euro ongeacht het aantal herroepen producten, weliswaar afkomstig uit één bestelling. De Klant stopt het product voor retour terug in de originele, eventueel reeds geopende, verpakking. De Klant zorgt ervoor dat, wanneer de originele verpakking na het openmaken bij eerste ontvangst onvoldoende bescherming biedt voor het product bij de terugbezorging, hij/zij in een extra verpakking voorziet voor het product om schade aan het product te voorkomen tijdens transport. De (delen van de) originele verpakking moet(en) wel steeds worden terugbezorgd. Deals! zal de Klant vergoeden bij een correcte herroeping, na ontvangst en controle van het product. Dit gebeurt uiterlijk binnen de 7 werkdagen, op de rekening waarvan de producten oorspronkelijk werden betaald. Waardeverminderingen of verlies zijn voor rekening van de Klant.

13. **Garantie. Wettelijke garantie:** Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen te worden meegedeeld aan Deals!. De Klant kan onder meer melding maken van gebreken via het contactformulier op de website van Deals! (<http://deals.collectandgo.be>) De Klantendienst handelt de melding samen met de Klant verder af. De Klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering voor gebreken aan overeenstemming, waarbij deze garantietermijn aanvangt bij levering. Deze garantie omvat de herstelling of de vervanging van het gebrekkige goed. Indien evenwel zou blijken dat de herstelling of de vervanging niet mogelijk is, buiten verhouding zou zijn voor Deals! of ernstige overlast zou berokkenen aan de Klant, dan verbindt Deals! er zich toe om de Klant een passende

prijzvermindering toe te staan of, bij ernstige niet-conformiteit, de koopovereenkomst te ontbinden en de gehele prijs terug te betalen, mits teruggave van het goed door de Klant. **Commerciële garantie:** Op sommige producten wordt een commerciële garantie verleend. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. **Uitsluitingen:** Niet-conformiteit ontstaat als een gevolg van een ongeluk, een verergering van de toestand door nalatigheid, een valpartij, het gebruik van het product in strijd met het doel en de bestemming waarvoor het werd ontworpen, het niet-naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, het doen van aanpassingen of wijzigingen aan het toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden geredieerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door Deals! aangewezen derde. De Klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. **Fabrieksgarantie:** Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van Deals! geldt voor bepaalde producten eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Klant aan de door de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.

14. **Website- en appgebruik:** De Klant is bekend met de beperkingen en de risico's van het gebruik van internet of enig ander medium waarmee Deals! haar diensten nu en in de toekomst ter beschikking stelt. Ook is de Klant bekend met de risico's van het digitaal of elektronisch opslaan en overbrengen van informatie. De Klant aanvaardt dat Deals! niet aansprakelijk is voor enig schade door het gebruik van hun websites of het internet als gevolg van voormelde risico's. Deals! kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van websites of apps die via links op hun website beschikbaar zijn. Het loutere feit dat deze links beschikbaar zijn op de website/app van Deals! houdt op geen enkel moment enige goedkeuring, aanvaarding of erkenning in van die andere websites/apps. Bovendien is het de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om te controleren of die websites/apps vrij zijn van virussen en andere programma's of zaken die schadelijk zouden kunnen zijn voor zijn apparatuur.
15. **Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Deals! nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevangen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat Deals! nalaat de strikte toepassing van één of meerdere van de bepalingen van deze voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als een stilzwijgende afstand van de rechten waarover zij beschikt en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen. Deals! behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen. Geen enkele bestelling kan worden geplaatst dan na kennisname en aanvaarding door de Klant van onderhavige Algemene Voorwaarden.
16. **Vragen of klachten:** De Klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningservice aanbiedt. Via [www.ombudsmanvoordehandel.be](http://www.ombudsmanvoordehandel.be) kan de Klant een elektronisch klachtenformulier invullen. Dit formulier kan ook worden gedownload en per e-mail worden verzonden naar [info@ombudsmanvoordehandel.be](mailto:info@ombudsmanvoordehandel.be) of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht. Woonde de Klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online aankopen ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>) terecht in zijn eigen taal.
17. **Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de in deze Algemene Voorwaarden omschreven dienstverlening, vereist de verzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Klant is uitermate belangrijk voor Deals! Zij maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. Deals! verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Deals!. In afwijking van het voorgaande is, in geval de Klant is aangemeld als Xtra-klant, de Privacyverklaring Xtra van toepassing. De Privacyverklaringen zijn online te raadplegen of kunnen worden opgevraagd via de Klantendienst. Deze kunnen kan van tijd tot tijd aangepast worden. De Klant verbindt zich ertoe de Klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde Deals! toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

v0202409200